

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA CULTURA FÍSICA



EVALUACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LA UANL

CASO: CULTURA FÍSICA Y SALUD EN EL NIVEL MEDIO SUPERIOR

PRESENTADA POR:

MAFYD. ERIKA ALEXANDRA GADEA CAVAZOS

DIRECTORES

DR. JOSÉ ALBERTO PÉREZ GARCÍA

DRA. VERÓNICA MORALES SÁNCHEZ

DRA. RAQUEL MORQUECHO SÁNCHEZ



UANL

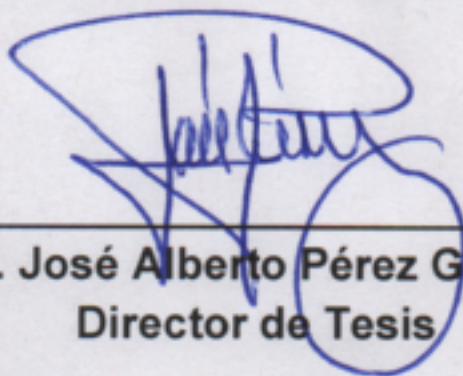
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



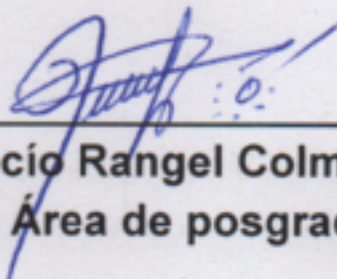
FOD

FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

El **Dr. José Alberto Pérez García** como director de tesis interno de la Facultad de Organización Deportiva, acredita que el trabajo de tesis Doctoral de la **MAFyD. Erika Alexandra Gadea Cavazos**, titulado "**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LA UANL. CASO: CULTURA FÍSICA Y SALUD EN EL NIVEL MEDIO SUPERIOR**". Se ha revisado y concluido satisfactoriamente, bajo los estatutos y lineamientos marcados en la guía de la estructura de tesis de doctorado, propuesta por el comité doctoral de nuestra facultad, recomendado dicha tesis para su defensa de opción al grado de **Doctora en Ciencias de la Cultura Física**.



Dr. José Alberto Pérez García
Director de Tesis



Dra. Blanca Rocío Rangel Colmenero
Subdirectora del Área de posgrado FOD.

San Nicolás de los Garza Nuevo León, México.

Noviembre 2019

La **Dra. Verónica Morales Sánchez** como directora de TESIS externa de la Facultad de Organización Deportiva, acredita que el trabajo de tesis Doctoral de la **MAFyD. Erika Alexandra Gadea Cavazos**, titulado "**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LA UANL. CASO: CULTURA FÍSICA Y SALUD EN EL NIVEL MEDIO SUPERIOR**". Se ha revisado y concluido satisfactoriamente, bajo los estatutos y lineamientos marcados en la guía de la estructura de tesis de doctorado, propuesta por el comité doctoral de nuestra facultad, recomendado dicha tesis para su defensa de opción al grado de **Doctora en Ciencias de la Cultura Física**.



Dra. Verónica Morales Sánchez
Directora de Tesis.



Dra. Blanca Rocío Rangel Colmenero
Subdirectora del Área de posgrado FOD.



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



FOD

FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

La **Dra. Raquel Morquecho Sánchez** como directora de tesis interna de la Facultad de Organización Deportiva, acredita que el trabajo de tesis Doctoral de la **MAFyD. Erika Alexandra Gadea Cavazos**, titulado "**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LA UANL. CASO: CULTURA FÍSICA Y SALUD EN EL NIVEL MEDIO SUPERIOR**". Se ha revisado y concluido satisfactoriamente, bajo los estatutos y lineamientos marcados en la guía de la estructura de tesis de doctorado, propuesta por el comité doctoral de nuestra facultad, recomendado dicha tesis para su defensa de opción al grado de **Doctora en Ciencias de la Cultura Física**.

Dra. Raquel Morquecho Sánchez
Directora de Tesis.

Dra. Blanca Rocio Rangel Colmenero
Subdirectora del Área de posgrado FOD.

San Nicolás de los Garza Nuevo León, México.

Noviembre 2019



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



FOD

FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

"EVALUACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LA UANL. CASO: CULTURA FÍSICA Y SALUD EN EL NIVEL MEDIO SUPERIOR."

Dr. José Leandro Tristán Rodríguez
Facultad de Organización Deportiva
Presidente

Dr. Oswaldo Ceballos Gurrola
Facultad de Organización Deportiva
Secretario

Dra. Rosa Elena Medina Rodríguez
Facultad de Organización Deportiva
Vocal 1

Dr. Fernando Gómez Triana
Director del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior UANL
Vocal 2

Dr. Jesús Solís González
Secretaría General, Director de Calidad de la UANL
Vocal

Dr. Luis Tomas Rodenas
Facultad de Organización Deportiva
Suplente

Dra. Blanca Rangel Colmenero
Subdirectora de Posgrado FOD.

Dedicatoria...

A mis padres que son lo mejor de mi vida,
Alma Rosa Cavazos y Roberto Gadea Ayala.

Gracias por enseñarme este camino
y siempre apoyarme en todo

Gracias por todo.

A mi Esposo *Diego Arvizu*
que me dio la fuerza necesaria para seguir
luchando por lo que quiero y
brindarme su apoyo incondicional
contigo todo es mejor.

Te amo.

Gracias.

Agradecimientos.

Si quisiera agradecer a las personas que estuvieron conmigo a lo largo de este camino creo que tendría que hacer un libro, agradecida con dios y con la vida de ponerme en este camino a las personas correctas para avanzar y ser mejor cada día.

A la primera persona que agradezco que este en mi vida es a **la Dra. Raquel Morquecho** quien fue la que me alentó a seguir superándome y que me apoyo en todo el camino de este proyecto, por confiar en mí y de ser ahora más que una simple compañera y jefa de trabajo a ser una gran amiga gracias Maestra por tanto apoyo, Sin usted no hubiera estado en nada de esto, ni hubiera conocido a dos personas que fueron la pieza clave en todo este proyecto la **Dra. Verónica Morales Sanchez** quien no tengo las palabras necesarias para describir lo grandiosa que es como persona y como profesional, pudiera decirle que es usted una de las mejores personas que he conocido en esta vida y que agradezco que me tratara como lo hizo, un gracias se queda corto con lo que yo siento hacia su persona. Gracias a usted y a su familia por permitirme entrar a su hogar.

Y la otra persona que al principio no me la creía que lo fuera a conocer mucho menos que me fuera apoyar tanto como lo hizo es el **Dr. Antonio Hernández Mendo**, doctor a usted muchas gracias por enseñarme, apoyarme y aguantarme, darme mis regañadas, y por ser una persona tan maravillosa, que tiene un sinfín de conocimiento y que aparte de todo lo comparte, eso no cualquiera, mi respeto y admiración. Gracias infinitas.

Al **Dr. José Alberto Pérez García** a quien conozco desde muy chica y es un ejemplo de superación y admiración, creo que es un referente de toda la población del área del deporte en la UANL, a usted muchas gracias por siempre cobijarnos en este proyecto. Mi respeto y mi admiración hacia todo su trabajo profesional y de manera personal también gracias de corazón.

Agradecer a la facultad de Organización Deportiva que es mi hogar desde que nací y quien me ha dado todas las emociones que puede sentir una persona, aquí crecí,

aquí aprendí, aquí me enamore, aquí me desilusione, me entusiasme, llore y reí, y muchas otras cosas más que me hicieron sentir aquí, gracias FOD.

A el **Dr. Oswaldo Ceballos** en su momento ingrese al doctorado bajo su gestión y nos brindó el gran apoyo, gracias por sus consejos de verdad que fueron de gran apoyo a mi persona al igual que a su compañera de vida la **Dra. Rosa Medina** con quien me identifico mucho y sé qué haremos grandes cosas en un futuro sobre los temas que nos apasionan.

Al actual Director de la facultad **Dr. José L. Tristán Rodríguez** quien me ha apoyado como nunca lo pensé y quien actualmente me regreso una de las mayores satisfacciones que he tenido que es trabajar en esta facultad, después de mi familia lo que más amo es estar aquí. Gracias infinitas. A su Familia mi gran admiración, **Dra. Janette M. López Walle**, gracias por las palabras, los consejos y sus enseñanzas, son personas admirables.

Para que este proyecto se realizara agradezco el apoyo del **Dr. Fernando Gómez Triana y la Dra. Rosy Ríos** para poder entrar a las instituciones educativas y tener los permisos necesarios para realizar este proyecto. Gracias a todos y cada uno de los que me recibieron en sus instituciones.

Quiero agradecer a las personas que más me apoyaron en la realización de este proyecto, **Ofelia Solís Garza** gracias amiga gracias gorda por no dejarme en los momentos que más necesite de un abrazo y un apoyo ahí estuviste tu acompañándome a todas las preparatorias y haciendo un trabajo mucho más ameno, por aguantarme y decirme que si se podía.

Gracias a **Julián Ramírez Garibaldi, Iván barragán, Fernanda de León y a los 4 fantásticos, Sergio Urrutia, José, Carlos y Segura** por ser parte de este proyecto como personal encuestador y tomarse el tiempo de apoyarme en toda la realización del proyecto en las instituciones académicas.

Gracias a mi Amiga la **Dra. Abril Cantú Berrueto** por todooooooooos los consejos, por tu apoyo incondicional y tus palabras gracias por que como dice la canción ella me levanto, gracias infinitas te extraño como no tienes idea.

A mis incondicionalmente amigos, **Brianda Castillo** gracias por ser mi mejor amiga, **Guillermo Romero**, mi compadre y amigo a quien le debo un montón de sonrisas, **Iván Borbolla** mi fiel compañero y cómplice de tantas locuras, **Edgar Herrera**, sin conocerte tanto eres un amigo indispensable ya en mi vida y sin ti el grupo no estaría completo, **Esdras Aguirre** por ser el compañero de mi mejor amiga en esta vida y por también estar presente en mi vida, **Mireya Solís** y **Samuel Cordova** gracias por estar conmigo siempre, a todos ustedes, por ser los que en su momento alegraban todos mis días más difíciles. Mil Gracias.

María de los Ángeles Jaramillo, mi amiga que siempre está en las buenas y en las malas, gracias amiga.

A mis compañeros de Doctorado quienes fueron pieza clave de todo este proceso y quienes sufrieron a la par, gracias por compartir esos momentos inolvidables.

A mis compañeros y profesores de la facultad a la MC. Mireya Medina, Marcela Quiroga, Marcela Morales, Rosita, Rosa, Caro, Mónica Rdz, Maricarmen, Alberto Dorado, Carito, Mary Pizaña, Al departamento de posgrado, la Dra, Rosa Caustrita, Scarlett, el Dr. Daniel Carranza, al Dr. Enrique Carranza, Al Dr. Zamarripa (gracias zama), Dr, Luis Rodenas y la Dra Blanca Rangel y el Dr. German Hernández, al Dr. Zapopan y a las Veros.... a todos ellos por sus palabras siempre para motivar. Gracias Maestros y Compañeros.

Por ultimo gracias a todas las personas quienes se preocupaban por cualquier movimiento que yo hacía y estaban ahí para dos cosas apoyarme o criticarme eso se les agradece infinitamente por que las dos cosas me ayudaron a ser mejor cada día.

A todos Gracias, mi mayor reconocimiento y gratitud.

ÍNDICE

Resumen.....	13
Introducción	15
CAPITULO 1	
Fundamentos Teóricos	21
1.1. Evaluación de los programas.	22
1.1.2. Evaluación de los programas educativos.	22
1.1.2. Evaluación de los programas de actividad física	25
1.2.1. Evaluación de los programas educativos del nivel medio superior en la UANL.	28
1.2. Evaluación de calidad.....	33
1.2.1. Concepto de calidad.....	33
1.2.2. Calidad del servicio.....	36
1.2.3. Calidad percibida	37
1.2.4. Calidad emocional	38
1.2.5. Calidad total.....	40
1.2.6. Modelo SERVQUAL	42
1.2.7. Dimensiones del modelo SERVQUAL	44
1.2.8. El modelo SERVQUAL al ámbito de la cultura física y salud en la educación media superior.	45
1.3. La gestión de la calidad educativa.....	48
1.3.1. Gestión de la calidad en el nivel medio superior.	48
1.3.2. Gestión de la calidad educativa.....	50
1.3.3. La calidad del servicio educativo	52
1.3.5. Modelos de gestión de calidad implementados en las instituciones educativas.....	56
1.4.1. Definición de estándares de calidad: las rúbricas.....	60
1.4.4. La cultura física y salud en el nivel medio superior de la UANL.	64

CAPITULO 2

Fundamentos Metodológicos	65
2.1. Objetivo del estudio	66
2.1.2. Objetivo general	66
2.1.3. Objetivos específicos.....	66
2.2. Diseño	66
2.3. Método.....	67
2.3.1. Participantes	67
2.3.2. Criterios de selección	69
2.3.3. Material.....	71
2.3.4. Descripción del cuestionario SERVQUAL.	72
2.3.5. Procedimiento.....	74
2.3.6. Instrumento.....	78
2.3.7. Deficiencias del SERVQUAL	79
2.3.8. Variables implicadas conceptualizadas.	80

Capítulo 3_Toc536633969

3.1. Resultados.....	82
3.1.2. Análisis descriptivos	82
3.2. Resultados descriptivos del cuestionario SERVQUAL.	86
3.2.1. Dimensiones más importantes por los estudiantes	89
3.2.2. Análisis de Fiabilidad del instrumento.....	91
3.2.3. Análisis factorial confirmatorio.	95
3.2.4. Análisis de la calidad en la Asignatura de cultura física y salud	103

Capítulo 4

Discusión y Conclusión	107
Referencias.....	117
Anexos	130

Índice de tablas

Tabla 1 Organizaciones encargadas de la calidad de los programas educativos en la UANL _____	30
Tabla 2 Investigaciones realizadas en el ámbito de la “Evaluación de la educación física y el deporte”. _____	46
Tabla 3 Preparatorias y municipios pertenecientes a la muestra. _____	69
Tabla 4 Agrupación de los ítems correspondientes a cada dimensión _____	72
Tabla 5 Asignación de valores para evaluar las escalas SERVQUAL. _____	74
Tabla 6 Deportes y actividades más practicados por los estudiantes, B) Otras actividades y deportes denominados moda. _____	84
Tabla 7 Actividades más frecuente entre los estudiantes. _____	84
Tabla 8. Descriptivos preliminares de la escala del SERVQUAL a las expectativas	86
Tabla 9 Estadísticos descriptivos de la escala de percepciones _____	88
Tabla 10 Alfa de Cronbach expectativas realizado por el programa FACTOR _____	91
Tabla 11 Alfa de Cronbach perspectivas realizado por el programa FACTOR. _____	91
Tabla 12 Alfa de Cronbach de las dimensiones por escala _____	92
Tabla 13 Índices de ajuste y error de las escalas de expectativas y percepciones. _	96
Tabla 14 Resultados de fiabilidad y varianza de las dos escalas. _____	97
Tabla 15 Validez convergente escala de expectativas _____	98
Tabla 16 Validez convergente escala de percepciones _____	99
Tabla 17 Expectativas de las dimensiones _____	103

Índice de figuras

	Pag.
Figura 1. Malla curricular CFyS. _____	64
Figura 2. Género primera toma de la muestra _____	67
Figura 3. Género segunda toma de la muestra _____	68
Figura 4. Género de los Coordinadores _____	68
Figura 5. Porcentaje de alumnos por género _____	70
Figura 6. Participación de género por institución. _____	71
Figura 7. Alumnos que practican actividad física extraescolar. _____	83
Figura 8. Porcentaje de alumnos que quieren más horas de la asignatura de CFyS. ____	84
Figura 9. Actividad física en horas que los estudiantes realizan extracurricular. _____	86
Figura 10. Dimensiones más importantes para los estudiantes _____	90
Figura 11. Dimensión menos importante para los estudiantes _____	91
Figura 12. Gráfico path de la escala de expectativas. _____	101
Figura 13. Gráfico path de la escala de percepciones. _____	102
Figura 14 Expectativas de los clientes y personal de contacto _____	104
Figura 15. Muestra la calidad negativa de las expectativas de los estudiantes respecto a los profesores. _____	105
Figura 16. Sugerencias por parte del alumnado a la clase de cultura física y salud. ____	106
Figura 17. Sugerencias por parte de los maestros y coordinadores.	

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo la evaluación de la calidad total de la asignatura de cultura física y salud en el bachillerato del estado de Nuevo León (México), impartido en la Universidad Autónoma de Nuevo León. En este estudio se consideraron diferentes aspectos relacionados con la evaluación de las asignaturas en el bachillerato general y en la educación en general. Se estudia el último grado de estudios donde la educación física está presente en las programaciones de las instituciones académicas de la Universidad Autónoma de Nuevo León, (UANL). Este estudio es de vital importancia en el fin último de la búsqueda de la mejora continua del aprendizaje y del servicio educativo brindado, incrementando las horas de clase de educación física, la actividad física, y la recreación, entre otras, se pretende disminuir el sedentarismo y la obesidad en la población juvenil. Estas indicaciones son requeridas por el Ministerio de Educación en el Currículum del Sector Educación Física. Esta asignatura no solo se relaciona con el desarrollo de las capacidades físicas y motrices, sino también con el desarrollo afectivo, social, cognitivo, moral y espiritual, contribuyendo al desarrollo integral de la persona (Ministerio de Educación, 2005; Cárcamo, 2012). Por ello, la mejora de la calidad del servicio educativo afecta directamente a los estudiantes considerándolos como clientes internos de la educación (Lepeley, 2001), en las instituciones académicas, Esta situación y consideración son de gran importancia para la sociedad en general por sus implicaciones no solo educativas sino sociosanitarias. El método del estudio es cuantitativo, utilizando el instrumento de fiabilidad contratada denominado SERVQUAL, (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) utilizado en diferentes ámbitos, y que en este proyecto fue adaptado a la población mexicana juvenil, añadiéndole preguntas abiertas y sociodemográficas. El estudio se realizó a 1501 estudiantes, 25 profesores y 30 coordinadores del área de cultura física y salud de las instituciones académicas.

Abstract

The present investigation has as its objective the evaluation of the overall quality of the subject of physical culture and health in high school in the state of Nuevo Leon, Mexico, taught at the Autonomous University of Nuevo Leon, for this study were considered different aspects related to the evaluation of the courses in high school and in education in general. Being the last grade of studies where the physical education is present in the schedules of the academic institutions of the Autonomous University of Nuevo León (UANL), it is of vital importance to the search for the continuous improvement of learning and educational service provided, increasing the hours of physical education, physical activity, and recreation, among others, and by these actions are intended to reduce the sedentary lifestyle and obesity in the young population. These indications are required by the ministry of education in the curriculum of Physical Education Sector. This course relates not only to the development of physical and motor skills, but also with the affective, cognitive, social, moral and spiritual, to contribute to the integral development of the person (Ministry of Education, 2005; Cárcamo, 2012). Therefore, the improvement of the quality of the education service directly affects students considering them as internal customers Lepeley (education, 2001), in academic institutions, this situation and consideration are of great importance to society as a whole by its implications not only educational but health. The study method is quantitative, using the instrument of great reliability called SERVQUAL, (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) used in different fields and in this project was adapted to the Mexican population of youth, and adding questions and sociodemographic characteristics. The study was carried out to 1501 students, 25 teachers and 30 coordinators in the area of physical culture and health of academic institutions.

Introducción

Introducción

Desde comienzos del siglo XXI la calidad es uno de los objetivos prioritarios de las empresas en todos sus ámbitos. En este sentido, cada vez son más los centros educativos que se suman a la corriente de mejora de la calidad, aplicando los principios de la gestión de la calidad igual que se hace en el ámbito empresarial. (Hernández, 2009).

En los últimos años los sistemas y modelos de gestión de la calidad están comenzando a tener una amplia aceptación en el ámbito de la educación. Por el contrario, únicamente desde hace pocos años se está produciendo la adopción de estos modelos de gestión en el sector de la cultura física, deporte, educación física y recreación (Morales-Sánchez, 2007).

El concepto de Evaluación también ha evolucionado a través de los diferentes modelos educativos. Algunas definiciones presentan una orientación meramente cuantitativa de control y medición del producto, se pueden concebir como “una fase de control que tiene como objeto no sólo la revisión de lo realizado sino también el análisis sobre las causas y razones para determinados resultados, y la elaboración de un nuevo plan en la medida que proporciona antecedentes para el diagnóstico”. (Duque, 1993, p. 167). A la vez, la evaluación está orientada por una teoría institucional (leyes, reglamentos, decretos y circulares) y por la cultura evaluativa existente, entendida como la forma que se han realizado los procesos evaluativos. Ésta se construye a través del conjunto de valores internalizados por docentes, alumnos, directores, supervisores padres y representantes de entes empleadores, acerca de la forma de concebir y practicar la evaluación en un determinado proceso educativo. (Duque, 1992, p. 170).

La problemática entorno a la calidad de la educación física en México y el significado de la calidad educativa constituye un tópico fundamental y trascendente en las sociedades contemporáneas. En las unidades de aprendizaje que integran cada uno de los programas educativos del nivel medio superior se promueve la construcción de las competencias generales y específicas definidas para este nivel de estudios, entre

las unidades de aprendizaje de formación básica en nivel medio superior se encuentra la asignatura de cultura física y salud.

Esta unidad de aprendizaje se realiza con una frecuencia de una vez a la semana teniendo actividades teóricas y prácticas dentro de los programas establecidos por la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL¹).

En el libro de texto de esta unidad de aprendizaje, se ha diseñado el contenido alternando la teoría y práctica, lo que le permite al estudiante reflexionar a través de diferentes actividades sobre la formación y adquisición de hábitos de salud, para el logro de una mejor calidad de vida. (Modelo Educativo de la UANL, 2010) si el estudiante así lo desea, puede seguir con una formación de licenciatura en un área afín. Como lo es el área de la actividad física y deporte en la facultad de organización deportiva o bien, en el área de la salud, en medicina, Nutrición, psicología, o rehabilitación.

Según Álvarez y Rodríguez (1997) y Fernández (2001), se puede decir que el producto es la educación adquirida por el estudiante que, además de conocimientos generales y específicos, incluye las habilidades y el desarrollo personal. A partir de estas ideas, la preocupación por la calidad en la educación conduce a la necesidad de evaluar las tareas docentes (Hernández-Medina 2009). Esto se lograría evaluando las asignaturas para determinar si están bien estructuradas para el estudiante, y que no sólo se le brinde contenido, sino que además le permita desarrollar habilidades prácticas y destrezas dentro de su formación integral, para que a futuro, su paso hacia el nivel superior sea exitoso.

La calidad es un concepto fundamental que ha entrado a formar parte de la filosofía contemporánea de la administración y dirección de las organizaciones productivas.

Dicho concepto no siempre bien definido, que ha ido evolucionando con el paso del tiempo. Desde su primera acepción como hacer un producto de conformidad con unas determinadas especificaciones (Crosby, 1979), hasta su concepción como un sistema

¹ Universidad Autónoma de Nuevo León.

eficaz para integrar los esfuerzos de mejora para proporcionar productos que generen la satisfacción del cliente (Feigenbaum, 1986). Pasando por entenderla como la aptitud del producto para el uso (Juran, 1990).

Los especialistas también diferencian entre calidad interna y externa, entre calidad programada, realizada y percibida, entre calidad objetiva y subjetiva, y entre otras acepciones, que ayudan a matizar este polisémico término (Palacios-Gómez 2008).

Por ello el objetivo de este trabajo es evaluar la calidad total de las instituciones de nivel medio superior de la UANL. Dentro del área metropolitana, con la finalidad de coadyuvar a mejorar la calidad de la educación.

Se define calidad total, como un concepto basado en la participación de todos los miembros de la empresa, que trata de aumentar la satisfacción de los clientes y del personal de contacto de las instituciones u organizaciones, a la vez que se mejora la eficiencia organizativa y se obtienen beneficios para todos los miembros de la organización y el resto de la sociedad (Casadesús 2005).

Autores como Tummala y Tang (1996) consideran que la gestión de calidad total es la forma de dirigir organizaciones, en todos los niveles, para lograr el aumento constante de la satisfacción de los clientes externos, internos e indirectos. Para conseguirlo hace falta la involucración de todo el personal de contacto de la organización, especialmente de la dirección. Esta mejora continua es necesaria para cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes que varían con el paso del tiempo en sus requerimientos. (Black y Porter, 1995).

Por otra parte, la sociedad ha convertido al deporte, en parte viva y activa de la cultura, en un medio de satisfacción de las necesidades de segundo orden. Con el nacimiento del denominado “Estado del Bienestar”, los poderes públicos, en un principio, y posteriormente las organizaciones privadas, mostraron un apoyo decisivo en la promoción y fomento del deporte en todas sus variantes, como medio de mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, pero en el año 2015 sufrió un decremento de este apoyo por parte del gobierno y también la eliminación de los egresados de la

escuela normal de educación física atrasando y poniendo en riesgo la desaparición de este movimiento.

El servicio deportivo dirigido a los niños en pleno proceso de formación física, social y emocional, debe estar más cerca de la educación, de la satisfacción de esas necesidades de segundo orden, que de la obtención de un rendimiento deportivo, de la consecución de unos resultados o algunos triunfos. Este hecho, mayoritariamente aceptado, que la actividad física y el deporte contribuyen a la mejora física y psicológica (Chirosa, Hernández-Mendo, López-Walle, Reigal, Juárez-Ruiz de Mier, Martín-Martínez, 2016; Gallego Zumaquero, Hernández-Mendo, Reigal Garrido y Juárez-Ruiz de Mier, 2015; Hernández-Mendo, Olmedo-Rueda. y Planchuelo-Medina, 2012; Louise Kyle, Hernández-Mendo, Reigal Garrido, Morales-Sánchez, 2016; Martín-Martínez, Chirosa-Ríos, Reigal-Garrido, Hernández-Mendo, Juárez-Ruiz-de-Mier y Guisado-Barrilao, 2015; Reigal, Borrego, Juárez, y Hernández-Mendo, 2016; Reloba-Martínez, Reigal-Garrido, Hernández-Mendo, Martínez-López, Martín-Tamayo, y Chirosa-Ríos, 2017) y a la socialización de los niños (Díaz-Cambló y Hernández-Mendo, 2012; Hernández-Mendo, Díaz Martínez, y Morales-Sánchez 2010; Hernández Mendo, Olmedo Rueda.y Planchuelo Medina, 2012; Hernández-Mendo, y Planchuelo-Medina, 2012; Hernández-Mendo y Planchuelo, 2014; Sallis y Patrick, 1994; Biddle, Sallis, et al, 1998; Cantera et al, 2002; Bracht, 1996; Puig, 1996; Asenjo, 2000), , con más razón a edades tempranas y de concienciación por la que ha sido incluida en los currículos escolares y además son defendidos como actividades extraescolares. (Nuviala, 2005)

Durante muchos años la unidad de aprendizaje estuvo sometida a cambios en su estructura, ya que la cultura de educación física y deporte ha estado rezagada por decisiones pasadas, no estaba incluida en la currícula de las instituciones, sus contenidos no eran adecuados y no se impartía con la calidad necesaria, así los alumnos pueden obtener la información requerida por las competencias actuales y de formación cultural.

En la actualidad la unidad de aprendizaje de cultura física y salud a nivel primaria y secundaria se la conoce como educación física, y en el nivel medio superior la unidad

de aprendizaje se la conoce como cultura física y salud, estas dos, aunque no son lo mismo están enfocadas a que los alumnos conozcan o indaguen sobre temas como actividad física, deportes, recreación, nutrición, y conductas de salud, tales como la obesidad, problemas cardiovasculares, articulares, y sedentarismo..

En este sentido, cada vez es más importante conocer las necesidades de los estudiantes y maestros en las instituciones académicas, hacia la búsqueda de la calidad total, para abordar las necesidades, expectativas y percepciones de los clientes, mediante herramientas de evaluación fiable y validas que permita a las organizaciones establecer los criterios de calidad y estrategias en la gestión de entidades educativas, que sean fáciles de utilizar y necesarios para lograr los objetivos de calidad.

En el **primer capítulo** de esta investigación se abordan los conceptos y literatura relacionados con la evaluación y la calidad. Se realiza un breve recorrido por los estudios más referenciados para la evaluación de la calidad en todos sus contextos enfocados a la educación. Se revisan los sistemas más utilizados en México, para la evaluación de la calidad de las instituciones académicas, así como los organismos encargados de hacerlo.

En el **segundo capítulo** se muestra la estructura de los fundamentos metodológicos utilizados en este proyecto, así como los resultados descriptivos de la muestra y los softwares y el instrumento utilizado en esta investigación.

En el **tercer capítulo** se presentan los resultados obtenidos en la investigación, el análisis de la calidad, y los análisis exploratorio y confirmatorio de nuestro instrumento, y el análisis de la calidad total de la investigación.

El **cuarto capítulo** está dedicado a la discusión de los resultados obtenidos con las distintas herramientas utilizadas así como comparaciones de otros autores e investigaciones en el área, finalizando con el **capítulo quinto** mostrando propuestas de líneas de investigación y referencias.

CAPITULO 1

Fundamentos Teóricos

1.1. Evaluación de los programas.

1.1.2. Evaluación de los programas educativos.

Desde hace unos años existe en el panorama internacional un renovado interés por atender las necesidades educativas de los alumnos, mediante el denominado proceso evaluativo de los programas que se implementan. No obstante, aún a la fecha, se siguen modelos de evaluación curricular, que si bien fueron parte medular durante los años setenta, ahora son insuficientes.

La educación, se considerada como un proceso de transformación que involucra cambios entre los factores y los productos, debe contar con un “sistema de control” que permita saber cómo éste está operando, si los productos finales se adecuan a los estándares de calidad preestablecidos, qué tan eficiente es la operación del proceso, etc. Como el proceso educativo es prolongado en términos de tiempo, deben hacerse controles intermedios para asegurar que los niños y adolescentes están aprendiendo bien y así evitar que aprendizajes de mala calidad sigan en el proceso sin que se corrijan sus defectos y hacerse un control final para asegurar que los jóvenes están aprendiendo de acuerdo con las necesidades y expectativas de la sociedad (UNESCO, 1997).

Entre otros autores también la educación es catalogada como una actividad radicalmente humana, sistemática, orientada al perfeccionamiento, a la mejora de las personas, de cada una de las personas, por medio de acciones intencionadas de los educadores, generalmente concretada en planes o programas. Como en cualquier otro ámbito de la realidad natural o social, el ser humano se ha propuesto su conocimiento, bien sea entendido como una comprensión profunda de su naturaleza, planteamientos, procesos y resultados, o bien como una explicación de los mismos mediante leyes más o menos generales (Ramón, 2000).

Cada vez son más los mecanismos de evaluación en la educación que implementan en sus modelos educativos, con el incremento de profesores y estudiantes, cada vez

son más requisitos y actualizaciones, por lo que a cierto tiempo estos mecanismos de evaluación tienen que ser, también actualizados para su aplicación dentro de las instituciones académicas. La evaluación del sistema educativo no se refiere únicamente a evaluar el logro escolar. El proceso educativo se basa en la interrelación de objetivos, experiencias de aprendizaje y evaluación estudiantil; así como, de los docentes, de los factores que influyen en el proceso (textos, establecimientos, padres, etc.) directores de establecimiento, ambiente, características personales de los alumnos como autoestima, influencia familiar, condiciones de vida, gasto en educación, nutrición todo esto para la evaluación de la calidad total de las instituciones académicas.

Es necesario tener en cuenta que la evaluación de programas es una disciplina que se halla en pleno proceso de expansión, y lo demuestra el hecho de su veloz crecimiento y el interés generado en los últimos años (Anguera y Hernández-Mendo, 2003).

La evaluación de programas realiza grandes aportaciones a la educación, comenzando por analizar y valorar si los programas de los educadores responden a las características técnicas que les son exigibles. Pero, también, muchas otras, algunas de enorme entidad y valor pedagógico, resaltando las siguientes:

- Si los propios programas son educativos.
- Si se da coherencia entre los programas como documentos y su efectiva implementación y desarrollo.
- Si la propia evaluación, en y del programa, resulta armoniosa y coherente con el programa y con su implantación.
- Si el programa resulta eficaz, efectivo y eficiente.
- Si aparecen efectos no planeados y no deseables.
- Si la evaluación del programa sirve para algo más que la pura constatación de su eficacia, contribuyendo a su continua y progresiva mejora en sucesivas aplicaciones.

No obstante, a la fecha, se siguen modelos de evaluación curricular, que si bien fueron parte medular durante los años setenta, ahora son insuficientes. Por tal razón

se requiere utilizar paradigmas alternativos en cuanto a la evaluación ya que en la actualidad existen nuevas tendencias, modelos y teorías que proporcionan el conocimiento necesario para realizar valoraciones de programas con un énfasis más cualitativo y cuantitativo basado en una perspectiva holística. Tales enfoques proporcionan una visión integral para la emisión de juicios de valor, así como posibilitan una mejor toma de decisiones para la reestructuración de los procesos educativos (Martínez, 2006).

La evaluación de programas educativos, supone un conjunto de destrezas y habilidades orientadas a determinar si los servicios prestados son necesarios, si se utilizan, si son suficientes, si se dan en los términos planificados, si ayudan dentro de un costo razonable o si, incluso, provocan efectos no deseados (Mateo, 2000).

Tener en cuenta los distintos formatos que se presenta la educación, puede ser presencial o a distancia, puede ser extensa o corta, puedes presentar exámenes o cargar trabajos a plataformas, es por esa multifuncionalidad que se requiere de mecanismos específicos para distintas áreas del conocimiento.

Por tanto, existen diferentes intenciones a la hora de evaluar los programas:

- Seguimiento del programa para saber si es eficaz o no, e introducir modificaciones en su diseño.
- Identificación de problemas que se suscitan en su desarrollo aplicativo
- Desarrollo de programas pilotos para mejorar su eficacia.
- Reconocimiento de efectos diferenciales en distintas poblaciones.
- Determinación de la relevancia y la validez de los principios del programa.
- Verificación del cumplimiento de los objetivos en el ámbito para el cual fueron creados.
- Toma de decisiones adecuadas en cuanto a su función educativa.

1.1.2. Evaluación de los programas de actividad física.

El incremento de la práctica deportiva ha resultado ser un sector económico en auge que produce una gran riqueza económica en diversas áreas y sectores. Por otra parte en México se produce solo en un sector económico y no es su totalidad, es por ello la búsqueda constante de hacer llegar la actividad física a todos los sectores del país, y que no quede fuera de la educación básica.

Por este motivo las organizaciones académicas y deportivas están interesadas en establecer estrategias basadas en la mejora de la calidad a través la satisfacción del cliente (García-Mas, 2003). Es importante generar una gestión eficaz, efectiva y eficiente en las organizaciones para poder lograr una calidad total (Morales Sánchez y Correal, 2003). Existen estudios sobre la evaluación en programas de educación física, actividad física y deporte como lo son el de Barbeira, Navarro, & Rodriguez, (2017) quienes muestran en sus estudios los hábitos correctos de realizar la actividad física según la edad y el género, entre otros estudios específicos esta también el de Yago et al, (2018), quienes concluyen que la evaluación de la actividad física habitual por medio de juegos beneficia la salud, y entre otros estudios que concluyen a la par de este lo mismo, la evaluación periódica del nivel de actividad física o actividad física que se realice a niveles educativos tempranos beneficia sin duda alguna a los estudiantes en diversos aspectos, como en lo académico y en lo social entre otros.

Sin embargo, en muchas ocasiones, estos programas de actividad física no tienen dentro de su organización la metodología evaluativa necesaria. La amplia diversidad de programas a evaluar (Fernández del Valle, 1992), así como los presupuestos de los cuales se parte, contribuyen a establecer diversos tipos de evaluación.

Para la correcta evaluación de los programas ya existen algunos organismos encargados de la búsqueda de la calidad en ellos, pero aún existe diversas metodologías que no se aplican con el debido rol que se requiere dentro de sus organizaciones o instituciones, ni mucho menos la aplicabilidad que deberían tener.

Es por eso la necesidad del diseño de un instrumento idóneo para determinar si los programas responden adecuadamente al problema que se busca atender. Existen distintas formas de evaluar los programas, pero no existen tan variados para evaluar los programas de educación física, siguiendo como referencia algunos estudios realizados específicamente en la evaluación de la actividad física, educación física y salud, como el estudio de Morales-Sánchez, Hernández-Mendo y Blanco, (2005), quienes implementaron un cuestionario para evaluar la calidad en programas de actividad física gerenciados por empresas de servicios deportivos, dicho instrumento puede ser utilizado para la evaluación de programas de actividad física, pero en el caso de la educación, se tienen algunos antecedentes en estudios como el de Deivis y Peiro, en (1993), quienes evaluaron la educación física en niños y jóvenes en la escuela primaria y realizaron propuestas de evaluación son :

- Necesidad de realizar estudios para comparar resultados.
- Unificación de criterios a la hora de definir lo que es activo y actividad física apropiada.
- Elaboración de recomendaciones de actividad física basadas en estudios españoles.
- Desarrollo de programas de promoción de la actividad física relacionada con la salud.
- Evaluación de los programas y publicación de los resultados.

Por su parte la SEP (Secretaria de Educación Pública) dice que el problema que buscan resolver en sus programas se encuentra en el diagnóstico y se establece como: “insuficiente actividad física y falta de alternativas para practicar deporte social, y promoción de la excelencia en el deporte de alto rendimiento en la población mexicana”.

Asimismo la SEP, menciona que, en el problema pueden identificarse tres subproblemas. El primero se refiere a la insuficiente actividad física, El segundo se formula como una carencia, “la falta de alternativas para practicar deporte social”, el

tercero se establece como un objetivo, promover la excelencia en el deporte de alto rendimiento, y no como un hecho negativo que puede ser revertido.

Son pocas las investigaciones que se realizan en el sistema medio superior, al parecer por la preparación previa que se tiene para entrar al nivel superior en México. Quiere decir que se enfocan más en otras asignaturas que en la de cultura física y salud.

1.2.1. Evaluación de los programas educativos del nivel medio superior en la UANL.

En México, la evaluación educativa se realiza desde dos ámbitos fundamentales y complementarios: el interno, a cargo de los responsables de otorgar un servicio educativo, y el externo, que se realiza por evaluadores que no forman parte del servicio educativo a evaluar. Reglamentariamente, la evaluación externa compete a la Dirección General de Evaluación (DGE).

Interesantes y sorprendentes son las cifras que se manejan respecto a la educación en el país, comencemos mencionando que en México la educación está integrada por:

- Nivel básico (preescolar, primaria y secundaria).
- Nivel medio superior.
- Nivel superior
- Posgrado

En los últimos años, varios organismos tanto nacionales como internacionales, entre ellos el Consejo Internacional para el Desarrollo de la Educación (CIDE), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el Banco Mundial (BM), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), el Centro Regional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (CRESALC) de la UNESCO, la Comisión Económica para América Latina (CEPAL); han realizado importantes esfuerzos en cuanto al diagnóstico y evaluación de la educación. Se han generado numerosas propuestas que han formulado diferentes estrategias y programas para la mejora de los procesos de evaluación. (González-Rogel, 2007)

La educación física como se le denomina a la asignatura en la mayoría de los programas educativos en México, su evaluación por lo general es: la evaluación del aula, de la práctica y del material (libros de texto) que se imparten desde primaria hasta el nivel medio superior, con distintas entidades que realizan evaluaciones periódicas.

Existen algunas organizaciones encargadas de la búsqueda de la evaluación de la calidad de los programas, como lo es la prueba PLANEA, antes llamada prueba ENLACE, implementada en los sectores de secretaria de educación primaria y secundaria, (SEP) y en el nivel medio superior y sus características son:

- Es una prueba objetiva y estandarizada.
- Evalúa los campos disciplinares de Lenguaje y comunicación y Matemáticas.
- Es una prueba criterial diseñada para aportar información relevante del logro educativo; no está diseñada para derivar conclusiones respecto del desempeño de las escuelas o los docentes.
- Permite conocer la medida en que los estudiantes alcanzan aprendizajes clave al término de la EMS. No es una prueba de selección para el ingreso a instituciones de educación superior.
- Ofrece información pertinente, oportuna y contextualizada a las escuelas y a los docentes y contribuye al desarrollo de directrices para la mejora del sistema.
- Existen dos modalidades de evaluación: una referida a los Centros Escolares, que aplica la SEP en coordinación con las autoridades educativas estatales y los diferentes subsistemas educativos del país, y otra referida al Sistema Educativo Nacional, que aplica el INEE en las mismas fechas. La prueba que aplica la SEP tiene una versión única conformada por 100 reactivos, 50 de Lenguaje y comunicación y 50 de Matemáticas; las pruebas que aplica el INEE evalúan una mayor cantidad de contenidos a través de distintas versiones. Sin embargo, en ambas modalidades el número de reactivos que contesta cada alumno es el mismo.
- Además de la prueba, se aplican cuestionarios de contexto que tienen el propósito de conocer el entorno personal, familiar y escolar en que se desarrollan los aprendizajes de los alumnos. También se exploran habilidades socioemocionales

Entre otras organizaciones encargadas de dichas evaluaciones mencionando algunas internas de la Universidad Autónoma de Nuevo León como:

Tabla 1 *Organizaciones encargadas de la calidad de los programas educativos en la UANL*

Organizaciones encargadas de la calidad de los programas educativos en la UANL	Que función tiene:
ISO 9001	Es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) reconocida internacionalmente
Instituto nacional para la evaluación de la educación. (INNE)	Tiene como tarea principal evaluar la calidad, el desempeño y los resultados del Sistema Educativo Nacional en la educación preescolar, primaria, secundaria y media superior.
El Consejo para la Evaluación de la Educación de tipo Medio Superior, A. C (COPEEMS)	<p>Tiene como objeto social el ser una instancia capacitada y facultada para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocer formalmente a los organismos de apoyo a la evaluación de planteles públicos y particulares que cuentan con planes de estudio con validez oficial y que pretenden ingresar al PBC-SiNEMS; • Otorgar reconocimiento formal a los organismos de apoyo a la evaluación para efectos de la acreditación de la permanencia de los planteles que formen parte del PBC-SiNEMS; • Emitir dictamen de la evaluación practicada a los planteles públicos y particulares cuyos planes de estudio cuentan con validez oficial y que pretenden ingresar al PBC-SiNEMS • Emitir dictamen de la evaluación practicada con fines de acreditación para la permanencia de los planteles públicos y particulares que forman parte del PBC-SiNEMS;

-
- Realizar investigación científica para diseñar y difundir pautas de diagnóstico y evaluación de los sistemas, instituciones y planteles de la EMS, vinculando dicha investigación a la actualización, innovación y mejoramiento de la calidad de la educación que imparten,
 - Proponer a la SEP, a través de la SEMS, actualizaciones, mejoras, soluciones e innovaciones como resultado de sus investigaciones; y
 - Gestionar apoyos públicos y privados necesarios para realizar actividades de investigación científica para cumplir con sus fines.
-

Estas organizaciones buscan la calidad de los programas educativos en México, y específicamente dentro de la Universidad autónoma de Nuevo León, institución con un alto nivel de compromiso con la sociedad, quien incluye en sus programas estos y algunos otros mecanismos de mejora continua, para la búsqueda del éxito en sus programas educativos.

Entre otras, durante 2003 y 2004 varios procesos de evaluación previamente desarrollados por la SEP siguió operando bajo su responsabilidad. Tal fue el caso de la estadística educativa, las pruebas de aprovechamiento escolar de carrera magisterial y las olimpiadas del conocimiento, así como la evaluación del programa de escuelas de calidad. En los dos últimos años destaca el inicio de actividades del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) cuya creación, en agosto de 2002, es la novedad más importante en el terreno de la evaluación educativa en México. Su trabajo se concertó en los siguientes puntos:

- Asumir la responsabilidad de las pruebas de lectura y matemáticas, previamente desarrolladas por la DGE, cumpliendo con la evaluación del sistema nacional de educación básica.
- Asumir la responsabilidad de las evaluaciones internacionales en que participa México, en particular las PISA, que se aplican en todo el país.
- Iniciar el desarrollo de un sistema de indicadores, a partir de las estadísticas educativas que recoge anualmente la SEP
- Iniciar el desarrollo de modelos para la evaluación de las escuelas como unidades organizacionales.
- Realizar estudios retrospectivos de las evaluaciones de estándares nacionales que la SEP había llevado a cabo de 1998-2002, así como de las evaluaciones internacionales.

En todos los aspectos, antes mencionados ninguno toca específicamente el área de cultura física y salud, aunado a que hacen énfasis en las matemáticas y la lectura.

Cada institución es encargada de las evaluaciones internas, así mismo los profesores tienen evaluaciones periódicas a los alumnos. Pero no se tiene una evaluación completa del correcto funcionamiento de las asignaturas, no incluyendo a las matemáticas y la lectura, que está dos tiene, un sistema mejor que las demás asignaturas.

1.2. Evaluación de calidad

1.2.1. Concepto de calidad.

La amplia difusión del término calidad ha provocado, la transformación de su significado, atribuyéndosele tantos matices que se ha convertido en una expresión que encierra diversos sentidos. Existen multitud de definiciones, debido al carácter subjetivo del término calidad. Por tanto, se mencionan las definiciones y conceptos cercanos al tema para ver la transformación de dicho término de carácter multidimensional y que puede ser definido desde una amplia perspectiva (Medina Tornero, 1999).

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define la calidad como “La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten juzgar su valor”. El mismo diccionario la define, también, en sentido absoluto, como la “superioridad o excelencia” (RAE, 2001).

En otras investigaciones se encontró que la calidad se define como la “conformidad con los requerimientos o especificaciones establecidos por el cliente” y, por tanto, “la no conformidad detectada es la ausencia de calidad”. La idea de calidad como cero defectos”, es decir, como producto sin ninguna deficiencia, es habitual en la literatura sobre calidad. (San Miguel, 2011)

Reeves y Bednar (1994) determinan cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, coexistiendo en la actualidad, tales como:

- Calidad **como** excelencia. De acuerdo al término, las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto. Sin embargo, debido a su subjetividad, es difícil entender qué se considera como excelente, ya que sería necesario marcar unas directrices claras para conseguir ese nivel exigido.
- Calidad **como** ajuste a las especificaciones. Tras la necesidad de estandarizar y especificar las normas de producción se desarrolló esta nueva perspectiva, que pretendía asegurar una precisión en la fabricación de los

productos, esto permitió el desarrollo de una definición de calidad más cuantificable y objetiva. Desde esta perspectiva, se entiende la calidad como medida para la consecución objetivos básicos, tales como, poder evaluar la diferencia existente entre la calidad obtenida en distintos períodos, para así poder obtener una base de comparación y determinar las posibles causas halladas bajo su diferencia, con la dificultad que esta evaluación es desde el punto de vista de la organización y no del propio usuario o consumidor.

- La Calidad **como** valor, se hace referencia al hecho de que no existe el mejor bien de consumo o servicio en sentido absoluto, dependiendo de aspectos tales como precio, accesibilidad, etc. Se puede definir como lo mejor para cada tipo de consumidor. En este sentido, las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costes que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios, teniendo en cuenta la dificultad existente en valorar estos elementos, ya que son dinámicos, varían con el tiempo. Es difícil identificar qué características son importantes para cada consumidor.
- La Calidad **como** satisfacción de las de las expectativas de los usuarios o consumidores. Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas cuando los propios usuarios y consumidores a veces, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente (Martínez-Tur, Peiró y Ramos, 2001).

Crosby (1979, p. 17), define la calidad como la “conformidad con los requerimientos o especificaciones establecidos por el cliente” y, por tanto, la no conformidad detectada es la ausencia de calidad. La idea de calidad como cero defectos, es decir, como producto sin ninguna deficiencia, es habitual en la literatura sobre calidad.

Juran (1982) quien desarrolla el concepto de calidad como “la aptitud o adecuación para el uso previsto” y considera que “el consumidor es la pieza más importante de la línea de producción. La calidad se debe orientar a las necesidades del consumidor, presente y futuro. La define como la adecuación al uso, la cual se alcanza en primer lugar por una adecuación del diseño (calidad del diseño) y en segundo por el grado de conformidad del producto final con ese diseño (calidad de fabricación o conformidad)

La Sociedad Americana para el Control de la calidad propone que la calidad es también aceptada ampliamente: La calidad es el conjunto de aspectos y características de un producto o servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes, (ASQC, 2009)².

Por tanto, de acuerdo a todas estas definiciones se puede establecer la principal función de la calidad como satisfacer las necesidades del usuario o cliente. Dentro de los clientes de la empresa debemos incluir al cliente interno, es decir al empleado de la empresa que cumple con los papeles tanto de proveedor como de cliente a lo largo del proceso productivo de la empresa (Casadesús et al., 2005, p. 8).

Heras et al. (2008), menciona que en demasiados casos no se delimita el sujeto u objeto de estudio, y es ahí donde surgen las principales confusiones sobre el termino de calidad.

² ASQC : Sociedad Americana para el control de la calidad

1.2.2. Calidad del servicio

La calidad de servicio puede definirse como el juicio global que realiza el consumidor en el momento en el cual se le está prestando el servicio, basado en la diferencia entre las expectativas de lo que una compañía o institución (en el caso de esta tesis enfocada al ámbito de la educación) debería ofrecer y el resultado del servicio prestado (Parasuraman et al., 1988; Grönroos, 1994; Calabuig et al., 2010). Sin embargo, la definición apuntada de calidad de servicio implica conocer previamente las expectativas del usuario sobre el servicio que espera recibir, lo cual suele ser poco factible en el ámbito investigador, por lo que Cronin y Taylor (1992) proponen redefinir el concepto de calidad de servicio centrándose exclusivamente en las percepciones del usuario sobre el servicio que se le está prestando.

El interés por el estudio de la Calidad del Servicio por parte de los/as instituciones académicas cada vez es mayor por la competencia que existe entre ellas, ya que estos/as no deben de quedar indiferentes ante los cambios que, en este sentido, se están produciendo en nuestra sociedad, ya que el éxito de su gestión depende, en parte, de conocer las necesidades y satisfacción de las mismas que tienen sus usuarios/as (López-Pérez, 2012).

La calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, denominada calidad de servicio percibida, donde el cliente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido (Grönroos, 1984; p.36). Por lo tanto depende de dos variables: el servicio esperado y el servicio recibido. (Morales-Sánchez, 2003)

El servicio esperado, está formado por diversos factores que influyen directamente en la formación de las expectativas de los clientes como las diversas actividades de la empresa de servicios tales como las relacionadas con el proceso de marketing, por ejemplo publicidad, venta, establecimiento de precios, etc., también la influencia de variables externas tales como la tradición, por ejemplo frases ya establecidas tales como yo estoy acostumbrado a, esto siempre se ha hecho así, la ideología referida a la religión, la política, la formación, etc., incluso la propia comunicación boca a oído

entre clientes, denominada publicidad directa, sin olvidar incluso, la propia experiencia previa con el servicio o con servicios similares.

En definitiva, entendemos por calidad del servicio deportivo en edad escolar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los/as clientes de la organización dirigida a los jóvenes y niños (Nuviala y Casajús, 2005).

Autores más recientes nos dicen que la calidad del servicio, es un concepto subjetivo y multidimensional, ya que implica exceder las expectativas del cliente, en el contexto de un juicio global por parte de este, respecto a la superioridad del mismo, lo que implica corroborar si la prestación se ajustó a sus necesidades y deseos previos al consumo. (Novelo y Salazar, 2016)

1.2.3. Calidad percibida

En términos generales se pueden distinguir dos conceptos de calidad: la calidad objetiva y la calidad percibida. La primera se corresponde con la calidad real de los productos, que se puede medir y comparar desde un punto de vista técnico. Sin embargo muchas veces el consumidor no tiene la capacidad para juzgar la calidad objetiva, por lo que es la calidad percibida la que actúa como variable de decisión en la selección de una marca concreta. Según Zeithaml (1988) la calidad percibida es “la opinión del consumidor sobre la superioridad o excelencia de un producto”.

Dentro de la educación calidad percibida es la apreciación de nuestros grupos de interés (alumnos, padres, acreedores, proveedores, empleados, gerentes, sociedad, etc) sobre la calidad de nuestra educación. No está de más subrayar la definición general de calidad percibida. “La diferencia entre lo que realmente obtiene el consumidor al usar el producto y las expectativas anteriores al uso”. Estaríamos hablando de las expectativas y las percepciones que tiene el cliente en el caso educacional los alumnos y padres de familia

Por último, en México hay pocos estudios sobre la calidad percibida del servicio que brindan las universidades privadas. Morales (2010) realiza una valoración de la actividad docente del profesorado universitario, utilizando una muestra de 952 cursos.

El objetivo del trabajo fue identificar la naturaleza y los factores que influyen en las valoraciones que realizan los alumnos sobre el desempeño de los profesores. A través de un modelo de regresión múltiple, el autor concluye que los alumnos, en sus valoraciones con relación al desempeño del profesor, evalúan principalmente dos dimensiones: pericia del profesor para asegurar el resultado deseado del servicio y la actitud y comportamiento del profesor, y señala que de estos dos factores, la pericia del profesor es el que tiene mayor incidencia.

Existen otros estudios que analizan la calidad de la educación vista desde una perspectiva cualitativa. Tal es el caso de Andión (2007), quien señala que para estudiar el sistema educativo es necesario abordarlo a través de tres escenarios: institucional, programático y sistémico. De esta manera, señala, se podrá realizar un análisis o crítica más amplia a las instituciones o sistemas, puesto que estos análisis comúnmente son de evaluación, jerarquización y acreditación; estos aspectos son considerados como elementos clave para fomentar mejores programas educativos o pedagógicos. El autor concluye que a pesar de que las universidades privadas han crecido en estos aspectos, ello no necesariamente significa que cumplan con los estándares de calidad en la impartición de la educación.

1.2.4. Calidad emocional

Las emociones son “las reacciones hacia una persona o evento” y se caracterizan por ser de corta duración, por ejemplo felicidad, enojo, entre otras (Stephen & Judge, 2009).

Las emociones varían en intensidad (baja / alta) o fuerza con la que se sienten. Estudios recientes han demostrado que las personas piensan en los eventos que le generaron emociones negativas cinco veces más tiempo que las generadas por emociones positivas. Por lo tanto, se espera que la gente recuerde más las experiencias negativas que las positivas. Sin embargo, las experiencias positivas son más comunes que las negativas. Las emociones positivas o negativas influyen en la toma de decisiones.

Stephen & Judge, 2009, mencionaron que Charles Darwin afirma que estas permiten expresar el concepto crítico referente a la experiencia agradable o desagradable de la calidad y por ende la satisfacción de la situación o servicio experimentado. Es importante mencionar que las emociones varían de acuerdo con la personalidad, pues de ella depende la intensidad de afecto o fuerza; estas pueden estar modificadas por variables, como la hora y día de la semana, clima, estrés, actividades sociales, sueño, ejercicio, género, edad y cultura.

Las investigaciones sobre calidad de servicio, en sus inicios, se centraban en el análisis de las exigencias del usuario/a sobre el servicio que ofrece la organización. Sin embargo, la evolución del fenómeno hacía un carácter más psicosocial (no sólo se busca la calidad en la tangibilidad del servicio, sino también, en sus elementos funcionales y relacionales o emocionales) demanda la realización de investigaciones provenientes de diferentes ciencias sociales (Parasuraman, 2007; Pérez-López, Morales-Sánchez, Anguera y Hernández-Mendo, 2015; Ribeiro, 2003).

En 2001, Martínez-Tur, Peiró y Ramos, recogen los trabajos de Price, (1995) señalando la existencia de diferencias importantes entre transacciones abiertas y cerradas. Las primeras son encuentros parecidos a los que se producen entre amigos/as, por el hecho de que el personal empleado del servicio está implicado de manera activa y comparte sentimientos con los/as clientes y por la creencia por parte de éstos de que los/as empleados/as están interesados en ellos/ as como personas y no sólo como fuente de ingreso. Por lo contrario, las transacciones cerradas supone fijar los contactos entre empleados/as y clientes en objetivos específicos en la consecución de los cuales se pueden predecir una serie de comportamientos por parte de los/as empleados/as que no necesariamente llevan a establecer relaciones de amistad.

De modo que, en el caso de las transacciones abiertas o relaciones, la calidad de servicio emocional adquiere mayor importancia que en las transacciones cerradas. El/la cliente no sólo busca beneficios tangibles, funcionales y la profesionalidad del personal que trabaja en la educación, sino que valora el cuidado de una relación socioemocional más allá de un mero intercambio de recursos.

En las instituciones educativas se lleva a cabo un trabajo emocional de mayor envergadura. El personal de contacto (profesores, recepcionista, prefectos, intendentes) pasa mucho tiempo con los/as estudiantes/clientes estableciendo una relación socio-emocional que va más allá de una mera transacción o intercambio (Pérez-López, Morales-Sánchez, Anguera y Hernández-Mendo, 2015).

De este modo la calidad emocional se generaliza en aquellos beneficios racionales o emocionales que el usuario recibe más allá del servicio nuclear propiamente recibido (Pérez-López, Morales-Sánchez, Anguera y Hernández-Mendo, 2015). En la cultura física y salud como asignatura es donde los estudiantes tienen mayor desinhibición de comportamiento ante los profesores, el cual lleva a un grado mayor de empatía y confianza con el personal, se entiende con esto que las emociones tiene un papel fundamental en la investigación con la calidad de dicha asignatura.

1.2.5. Calidad total

Como su nombre lo indica, la calidad total se define como un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia los tipos de clientes existentes como lo son el cliente interno y el cliente externo de las organizaciones.

La calidad total no solo se refiere al producto en sí, sino que es la mejoría continua del aspecto organizacional, gerencial, tomando una empresa gigantesca, donde cada trabajador desde el nivel jerárquico más alto hasta el más bajo está comprometidos con los objetivos empresariales.

La teoría de la calidad total o el control de la calidad vienen produciendo desde hace varios años atrás un efecto muy saludable de cambio y mejora en empresas, ha sumado fuerza en los últimos años.

En busca de la calidad total, las empresas necesitan crear modelos operativos los cuales indiquen maneras de proceder de una forma uniforme que aseguren la satisfacción de los clientes. En aras de ofrecer un buen servicio, las compañías optan

por implementar un sistema de gestión de calidad, dentro de su operatividad para poder dar fe del mismo.

A la par de las empresas las instituciones académicas brindan cada vez más servicios educativos enfocados a la búsqueda de la calidad, es por ello la implementación de las nuevas tendencias hacia la búsqueda de la calidad total, los mecanismos antes utilizados mostraban resultados sobre calidad de un solo aspecto que era lo que quería el cliente externo a la institución u organizaciones empresariales.

Autores como Tummala y Tang (1996) dicen que la gestión de calidad total es la forma de dirigir organizaciones, en todos los niveles, para lograr el aumento constante de la satisfacción de los clientes externos, internos e indirectos.

Por lo anterior podemos concluir que la calidad total se basa en satisfacer las necesidades o exceder las expectativas de los clientes en condiciones de eficiencia económica a través de una serie de herramientas, técnicas y demás elementos, siguiendo un determinado proceso y procedimiento para realizarlo.

1.2.6. Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL surge de los trabajos de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) actualmente son referentes, en el estudio de la gestión de la calidad del servicio. Estos autores desarrollaron este modelo conceptual en 1985, basándose en los trabajos anteriores de Grönroos (1978, 1982, 1984), los cuales mencionan que la calidad del servicio percibida es una forma de actitud, como resultado de la comparación entre las expectativas previas de los sujetos y el rendimiento que realmente perciben del servicio (Parasuraman et al., 1985, 1988).

Estos autores centraron su investigación en las siguientes preguntas: ¿cuándo un servicio es percibido de calidad?, ¿qué dimensiones integran la calidad del servicio? y ¿qué preguntas deben integrar el cuestionario para medir la calidad?

Son muchos los trabajos que para la evaluación de la calidad de servicio han utilizado como instrumento de medida el Modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, 1988; Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, 1996), entre ellos, destacamos las investigaciones de Morales Sánchez (2003) y Morales-Sánchez, Hernández-Mendo y Blanco-Villaseñor (2005; 2009). La calidad total está ligada completamente al modelo SERVQUAL, numerosas investigaciones lo han llevado a diferentes instancias del servicio, en dicho caso lo transformaremos al contexto mexicano y lo aplicaremos en específico al servicio educativo.

El modelo está compuesto por cinco dimensiones que definen la calidad de servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles. Los cuales han sido los elementos significativos para el uso generalizado de este modelo; así como para estudiar la calidad de servicio en diferentes ámbitos del sector de servicios.

Nyeck, Morales, Ladhari y Pons, (2002), señalaron la herramienta de medición de SERVQUAL parece seguir siendo el intento más completo de conceptualizar y medir la calidad del servicio, esta herramienta de medición ha sido utilizado por varios investigadores para examinar numerosas industrias de servicios como la sanidad, banca, servicios financieros, enfermería y la educación.

El modelo SERVQUAL ha sido criticado por variados investigadores como Brown, Churchill, Meter y Teas (1993) (Segarra, 2007). Específicamente, por el hecho de utilizar las expectativas de los usuarios, Cronin y Taylor, consideran que el concepto da problemas de interpretación, y redundante al momento de utilizar las percepciones (Cronin Jr y Taylor, 1994).

A pesar de las críticas realizadas al modelo, según el estudio de Wang et al. (2016), el número de artículos que han citado a la escala SERVQUAL, entre los años 2009 y 2013 se ha incrementado considerablemente.

La finalidad del modelo SERVQUAL es medir la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente. (Suárez Bazalar, 2016)

Cronin y Taylor (1992, 1994) desarrollaron el modelo SERVPERF (Service Performance) para la medición de la calidad del servicio, basada exclusivamente en los resultados obtenidos (Segarra, 2007). El modelo SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño para la medida y evaluación de la calidad del servicio (Ibarra-Morales y Casas-Medina, 2015). Particularmente, el SERVPERF surge como resultado de la crítica al modelo SERVQUAL haciendo énfasis en el desempeño percibido del servicio prestado como concepto definitorio de la calidad del servicio (González-Álvarez, 2013). El modelo SERVPERF se basa en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, pero solamente evalúa las percepciones del servicio, y no las expectativas.

1.2.7. Dimensiones del modelo SERVQUAL

El tema de las dimensiones de la calidad de los servicios es uno de los principales temas que se investigan en gran medida en los últimos años. (Lehtinen y Lehtinen, 1991).

Así, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), enumeraron diez criterios con los que los clientes juzgan la calidad de un servicio. Y, en estudios posteriores, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) redujeron finalmente a cinco las dimensiones de la calidad de un servicio, que aquí volvemos a relacionar con el área de Educación Física:

Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones deportivas, su buen mantenimiento y la modernidad de los equipamientos utilizados. El aspecto de los materiales de comunicación con el alumnado: hojas informativas, hojas de registro, publicidad, libros etc. La apariencia física de los profesores y una vestimenta adecuada.

Fiabilidad: capacidad del profesorado de Educación Física de cumplir bien y a la primera con los compromisos adquiridos de forma fiable y cuidadosa. Cumplir el programa analítico.

Capacidad de respuesta: determina la disponibilidad del profesorado para ayudar y atender a los alumnos de forma rápida.

Seguridad (reúne a las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad): hace referencia a los conocimientos y la atención mostrada por el profesorado y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en el alumnado. Empatía (reúne a las anteriores dimensiones de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario): o la atención individualizada que se ofrece a cada cliente.

1.2.8. El modelo SERVQUAL al ámbito de la cultura física y salud en la educación media superior.

Para aplicar el modelo SERVQUAL se necesita la utilización de un cuestionario que recoja las expectativas y percepciones de los clientes respecto a los ítems. Éstos se han agrupado en función de cinco dimensiones. En investigaciones como las de (Morales-Sánchez, Hernández-Mendo y Blanco, (2009) y (Morales-Sánchez, Berrocal, Morquecho-Sánchez y Hernández-Mendo, 2013), siendo en este último donde se presenta una adaptación del modelo SERVQUAL al ámbito de la enseñanza secundaria, concretamente al área de educación física.

Por su parte, Mejías, (2005) lo ha llevado al ámbito de la educación universitaria haciendo el cambio al contexto en México y adaptando un nuevo modelo llamado SERVQUALing.

Siendo el Modelo SERVQUAL un mecanismo de evaluación efectivo para demostrar la calidad del servicio en distintos ámbitos organizacionales, institucionales, sociales, en el área de la salud entre otros.

Se analizaran algunos estudios realizados en la evaluación del Área de Educación Física. Destacar que, de los estudios que aquí se presentan, sólo tres tienen en cuenta la opinión del alumnado para analizar el área de Educación Física. El resto de estudios no considera las opiniones de los alumnos, aunque como ya ha sido expuesto, la comunidad educativa lo considere el elemento principal en la calidad de un centro educativo.

Tabla 2. *Investigaciones realizadas en el ámbito de la “Evaluación de la educación física y el deporte”.*

Objetivo - Metodología	
García, M.; Puig, N. (1986). El deporte en la edad escolar en la ciudad de Barcelona.	El Objetivo es comparar la escuela pública y la privada, para lo que se realiza un estudio de las instalaciones, los técnicos y las programaciones de una muestra de los centros de EGB de Barcelona.
INCE. (1995). Evaluación de la Educación Física en la Educación Primaria	El Objetivo era obtener datos que describieran la situación de la enseñanza de la Educación Física, tanto en términos de recursos como de métodos y resultados. Y analizar qué factores son los que influyen de modo significativo en un adecuado logro de los objetivos educativos de la Educación Primaria. Para lo cual se elaboraron las pruebas que los alumnos tenían que realizar y tres cuestionarios destinados a ser contestados por los distintos agentes educativos (alumnos, profesores y equipos directivos).
Castejón, F. J. (1996). Evaluación de la Educación Física por indicadores educativos.	La intención de esta investigación era demostrar que la educación física puede ser evaluada mediante indicadores y conocer su situación en la etapa de educación primaria en centros del territorio MEC. Para desarrollar esta investigación se desarrolló un cuestionario que contenía todas las variables antes citadas. Así, para los datos numéricos, como medidas de la instalación, número de alumnos... se empleó un tipo de encuesta sencilla con preguntas directas sobre cada elemento. Para las variables como el programa de la asignatura, el tipo de evaluación...se empleó un análisis de documentos. Y, por último, también se les pregunta a los alumnos su parecer respecto a la asignatura.
Armengol, C.; Rexach, J.; Tamarit, M. (1996). La situación de la enseñanza de la Educación Física en las Enseñanzas Medias.	Este estudio realiza una comparación entre los centros públicos de las comunidades autónomas de Aragón y La Rioja, y Cataluña. A través de una encuesta recoge datos personales y profesionales del profesorado, del contexto en el cual trabajan, y de su valoración respecto a la LOGSE (1990).
Menéndez, M.; Rodríguez, H.; Cortés, N.; Hernández, A. y Barbero, J. I. (1996). Estatus de la educación física. Consideraciones a partir del estudio de un caso	Pretenden conocer las opiniones que el alumnado, el profesorado, y los padres y madres tienen sobre la educación física. Para obtener los datos de esta investigación utiliza las siguientes herramientas: diarios, grupos de discusión, entrevistas, análisis de documentación.
Chavarria, X. (1998). Situación de la Educación Física en el sistema educativo	Este estudio realiza un diagnóstico de la educación física en la etapa de primaria. Para ello se centra en el desarrollo y concreción del currículum, en la sistemática de todo el proceso evaluativo, en las modificaciones curriculares y adaptaciones del alumnado con necesidades educativas especiales de los centros analizados.
Sáenz- López, P. (1999). La importancia de la Educación Física en Primaria.	El estudio analiza las causas por las que la asignatura de educación física tiene un papel secundario en una muestra de 65 maestros especialistas en Educación Física, recientemente aprobados en las oposiciones en la Comunidad Andaluza.
Astraín Goñi, C. (2002). Análisis de las divergencias entre teoría y práctica en el área de Educación Física en la Educación Secundaria Obligatoria	En esta tesis doctoral se realiza una aproximación a la realidad de la educación física, en una muestra de 19 centros de los 38 centros públicos de secundaria de la Comunidad Foral de Navarra. Física de Navarra), y el estudio de un centro en concreto.

Objetivo - Metodología	
Dalmau Torres, J. M. (2003). Análisis del estatus de la educación física en la enseñanza primaria.	Esta investigación pretende conocer la situación de la Educación Física en el sistema educativo de Logroño, analizando el reconocimiento de esta asignatura en la etapa de Primaria a través de las opiniones de los colectivos que integran la comunidad escolar: alumnos, padres y profesores. Los datos se obtienen a través de cuestionarios y entrevistas en profundidad de: alumnos de 6º de Primaria, padres o tutores de los alumnos, profesores generalistas, profesores de Educación Física.
Manzano, J. I. (Dir.); (2003). Currículo, deporte y actividad física en el ámbito escolar. La visión del profesorado de educación física en Andalucía	El objetivo del estudio es conocer el estatus de la educación física en los centros educativos andaluces. Se desarrolla en dos fases: en una primera toma una idea clara de la situación real con un análisis cuantitativo a través de un cuestionario y posteriormente desarrolla una puesta en común de los resultados con diversos grupos de discusión (formados por maestro/as y profesores/as), con el fin de dar mayor validez a la información.
De Knop, P.; Theeboom, M.; Huts, K.; Van Hoecke, J.; De Martelaer, K. (2004). La calidad de la Educación Física en las escuelas Flamencas	Este estudio intenta obtener una visión general sobre las expectativas que el alumno, profesor de educación física, profesor de otras áreas, asociación de padres y madres, y personalidades del mundo del deporte, tienen respecto a los factores de calidad de la educación física escolar. El método que va a emplear será una entrevista en profundidad a los diferentes colectivos antes mencionados. Basándose en el "Service Quality Model" de Parasuraman et al. (1985), pretenden no sólo medir la calidad de la educación física en las escuelas, sino analizar cuál es el origen de los problemas.
González Arévalo, Carles. (2006). La calidad del área de Educación Física. El caso de los centros que imparten ESO en la ciudad de Barcelona.	Pretende realizar una "radiografía" del área de educación física en los centros de secundaria de la ciudad de Barcelona. Intentar describir como están organizadas y cómo funcionan las áreas de educación física y determinar la calidad del área de educación física.
Morales Sanchez V. (2013). Evaluación de la calidad en el área de educación física en un centro de enseñanza secundaria y bachillerato	En este trabajo se presenta una adaptación del modelo SERVQUAL al ámbito de la enseñanza secundaria, concretamente al área de educación física.

1.3. La gestión de la calidad educativa

1.3.1. Gestión de la calidad en el nivel medio superior.

Definida ya por muchos autores y aplicado en prácticamente todos los ámbitos de la dirección de organizaciones y empresas de servicios. No obstante en el servicio educativo ha tenido una amplia aceptación por parte de muchas instituciones educativas.

En los últimos años, la gestión de servicios deportivos, aunque con un cierto retraso, no ha sido ajena a esta tendencia, y ha ido incorporando también esta filosofía a los procesos de dirección. (Martínez-Martínez, 2008). Por su parte la UNESCO (2008) nos dice que la calidad en la educación media superior es un concepto de carácter multidimensional; algunas de las cuales menciona son:

- Calidad del personal y de los programas
- Calidad de los alumnos
- Calidad de las estructuras organizacionales
- Calidad del entorno

A medida de que surge este concepto al igual que la calidad se ha ido modificando para la mayoría de los constructos en el caso de la educación, hablar de gestión de la calidad educativa es hablar de un término ya conocido como filosofía de gestión centrada en la calidad, se basa en la participación de todos los miembros de la empresa, y trata de aumentar la satisfacción de los clientes, incluyendo también en este término a los clientes internos, a la vez que se mejora la eficiencia organizativa y se obtienen beneficios para todos los miembros de la organización y el resto de la sociedad (Casadesús et al., 2005).

El concepto calidad de la educación no es unívoco o abstracto, sino que es una construcción social que varía según los intereses de los grupos que actúan dentro y fuera de la institución educativa, así como de la presencia o ausencia de políticas gubernamentales en la materia.

La calidad se relaciona con la infraestructura o cobertura de los servicios, mejorar los aprendizajes de los estudiantes, inscribirse en procesos de mejora de todos los actores educativos, ser más eficiente en el desempeño de tareas de la vida cotidiana; éstas y otras expresiones pueden ser parte de las respuestas de los diferentes actores.

El profesorado como parte importante del entramado educativo, lleva a la práctica toda iniciativa que se proyecte en el ámbito académico, de ahí que para los docentes la calidad hace referencia a los saberes, y tienen libertad para proponer y llevar a la práctica ideas que pueden mejorar la calidad del aprendizaje. Para los estudiantes la calidad educativa es vista como la empleabilidad con que se encuentren al concluir sus estudios universitarios, que traducidos a niveles de media superior, consiste en el grado de aceptación, o facilidad de ingreso en las escuelas superiores. Por ello tendríamos que contar con numerosos mecanismos de evaluación constantes para que los estudiantes se enriquezcan para el siguiente paso de estudios, esto nos lleva a pensar que si desde hace ya algunos años, existiera un énfasis en la calidad educativa pudiéramos decir que igualaríamos a otros países del primer mundo en educación.

La evaluación de la calidad para los empleadores de profesionistas recién egresados de una institución educativa, es determinada por las competencias que poseen los individuos.

Para la sociedad en su conjunto, la calidad educativa se observa, en el alcance de la institución de forjar ciudadanos respetables y competentes. Para el estado la calidad, abunda desde aspectos vinculados al desarrollo humano y social, hasta la eficiencia o requerimientos de recursos humanos y costos (Hernández-Salazar, 2009).

La UNESCO, (1998) ha definido la calidad en la educación como “la adecuación del Ser y Quehacer a su Deber ser”. Partiendo de esta premisa, cada uno de los elementos

institucionales que componen la definición de calidad (Deber Ser, Que hacer y Ser) es evaluado, predominantemente, con una categoría específica.

1.3.2. Gestión de la calidad educativa

A diferencia de otras organizaciones que existen en una sociedad, la educación es imprescindible en todo proceso productivo, porque cumple un rol determinante en el desarrollo de la persona y en el progreso de los países.

La calidad total en la educación es una filosofía empresarial, adaptada a la satisfacción del cliente/usuario de la educación de manera que coadyuva a la mejora continua de las instituciones académicas y de sus programas educativos, la cual satisface a los diferentes tipos de clientes internos y externos de esa institución satisfaciendo las expectativas que estos tienen respecto al servicio educativo, ya que dichas instituciones educativas deben de estar en constante actualización de los requerimientos de los cliente/usuario, nombrando cliente externo a los alumnos de las instituciones académicas, y, cliente interno, a los profesores, directores y el personal de contacto de estas instituciones.

La calidad educativa es el conjunto de procesos que de manera natural, efectúa y repercute en los resultados de los alumnos, tangible, entre otros aspectos, a través de sus resultados académicos, y el hecho de una accesible incorporación al siguiente ciclo escolar o siguiente nivel educativo (Yzaguirre, 2005).

Edwards (1991), desarrolla una aproximación al concepto que se resume en los siguientes aspectos:

El concepto de calidad se presenta ambiguo y confuso, paradójicamente es ampliamente usado, pero nadie sabe con exactitud su significado. El concepto de calidad es de por sí ambiguo. No está definido por un sólo significado, es decir, es un significante y no un significado y como tal puede adquirir múltiples significados.

No podríamos tener una sola definición de calidad, debido a que en este concepto subyacen las definiciones de sujeto, sociedad, vida y educación. Cualquier definición

de calidad de la educación conlleva posicionamiento político, social y cultural frente a lo educativo.

Mirar la realidad educativa desde un ángulo de calidad implica un juicio que compromete el ser de la cosa. La calidad de la educación es un valor inherente a la realidad educativa. El concepto pertenece al orden del ser en tanto poder ser, es decir, se encuentra implícita una dimensión de futuro, de utopía o de deber ser.

La calidad es un juicio de valor sobre la realidad educativa, es un valor asignado a un proceso o producto educativo en términos comparativos. Se compara la realidad observada con un término deseable, el cual debe ser definido y se convierte en norma o criterio de calidad.

Los criterios de calidad implican posicionamientos acerca de la sociedad, el sujeto y la educación, específicamente en lo relacionado con la concepción curricular que regula la práctica educativa. En cada concepción curricular subyace un particular concepto de calidad.

Para los estudiantes la calidad educativa es vista como la empleabilidad con que se encuentren al concluir sus estudios universitarios, que traducidos a niveles de media superior, consiste en el grado de aceptación, o facilidad de ingreso en las escuelas superiores, (Hernández, 2009).

Sin embargo, las instituciones educacionales existen solo porque hay alumnos que requieren servicios; de ahí que los alumnos sean los clientes directos de la educación.

Los alumnos son clientes con alta injerencia en el desarrollo e implementación de procesos y programas educativos, y en consecuencia los programas y procesos educacionales deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades, facilitando la capacidad de transformar la información impartida por los profesores en el conocimiento útil y relevante para tomar decisiones y resolver problemas en la vida real.

Durante la era del conocimiento en que vivimos se presentan desafíos de precedente histórico los vertiginosos avances tecnológicos y las redes sociales aceleran el proceso de globalización y acercan a la gente y a los países como jamás había sucedido, causan profundo impacto en la educación.

Los desafíos que enfrentan la educación en todo el mundo son enormes. Entonces la educación adquiere alta prioridad en el desarrollo de los países, las sociedades, las organizaciones.

Los modelos de gestión enfocados en las personas es una tendencia relativamente nueva en el desarrollo organizacional. Anteriores a estos modelos habían surgido otros modelos de organización que asignaban importancia en el rol de las personas en la organización, pero dentro del área específica de recursos humanos.

En la historia de la administración, la gestión de calidad total es el primer intento por desarrollar las organizaciones como entorno del ser humano.

1.3.3. La calidad del servicio educativo

Morales-Sánchez, (2003), menciona que los gestores o directivos que están realmente interesados en la calidad del servicio deben poner en práctica un proceso continuo para:

- (1) Controlar y verificar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de sus servicios
- (2) Identificar las causas de las deficiencias en la calidad de los servicios.
- (3) Tomar las medidas apropiadas para mejorar la calidad de los servicios.

Como mencionamos a lo largo de la introducción, en la educación se ofrece un servicio, muchas veces disfrazado, el cual siempre es necesario la implementación de todos estos mecanismos de evaluación, para ofrecer un servicio que lleven a las organizaciones educativas al éxito y logren la satisfacción de los clientes.

De esta manera se conoce como calidad del servicio a la metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos.

De igual forma que la conceptualización del concepto de calidad, la calidad del servicio tiene un sin fin de conceptos y definiciones, entre los cuales se menciona Según Zimmermann y Enell (1993) el concepto de calidad de servicio parte de la “aptitud para el uso”. Las empresas de servicios (bancos, compañías de seguros, empresas de transportes, hospitales y otras organizaciones) están todas comprometidas en servir a los seres humanos. La relación es constructiva solo si el servicio responde a las necesidades del cliente, en precio, plazo de entrega y adecuación a sus objetivos.

El grado en el que el servicio satisface con éxito las necesidades del cliente, a medida que se presta, es lo que se llamó “aptitud para el uso”. La aptitud para el uso queda determinada por unas características del servicio que el cliente reconoce como beneficiosas (puntualidad, cortesía, consistencia, accesibilidad, exactitud, limpieza, entre otros) según sea el caso del servicio a solicitar. El que juzga la aptitud para el uso es el cliente, no la empresa. Los elementos básicos de la aptitud para el uso son las características de la calidad, que son los atributos del servicio que se necesitan para alcanzar esa aptitud, las cuales pueden agruparse así: psicológicas, temporales, contractuales, éticas, técnicas, entre otras. Una vez que la empresa ha identificado las características de la calidad más apreciada por sus clientes, debe proceder a planificar para ellas su calidad de diseño y su calidad de conformidad.

El anterior es un concepto bastante generalizado sobre el termino de Calidad de Servicio, pero si se quiere profundizar aún más en el significado e implicaciones de lo que significa la Calidad en el Servicio al cliente, es conveniente citar a John Tschohl (2001) el cual define la Calidad de Servicio como la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o los que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma. Servicio es vender, almacenar, entregar,

pasar inventarios, comprar, instruir al personal, las relaciones entre los empleados, los ajustes, la correspondencia, la facturación, la gestión del crédito, las finanzas y la contabilidad, la publicidad, las relaciones publicas y el procesamiento de datos.

La conceptualización de la calidad del servicio se ha desplazado desde una concepción clásica en sentido objetivo, como si se tratara de la calidad de un producto conforme con los estándares establecidos por la organización, hacia una concepción de carácter subjetivo, enfocada a satisfacer las necesidades de los usuarios (Dorado, 2006).

La forma más habitual de presentar a la satisfacción del usuario ha sido la comparación entre las expectativas y la percepción de la calidad del servicio recibido por el usuario (Shonk y Chelladurai, 2008).

Por otra parte existe el concepto de la calidad del servicio educativo mencionado por Morales-Sánchez, Berrocal, Morquecho y Hernández- Mendo, (2013), las instituciones educativas proporcionan servicios que buscan satisfacer las necesidades y requerimientos de los alumnos, pero la competencia global creciente ha conducido a que las expectativas de los alumnos con respecto a la calidad en los servicios educativos sean cada vez más altas. Frecuentemente las especificaciones de estos servicios pueden no garantizar por sí mismas que los requerimientos de los alumnos se satisfagan consistentemente, y esto se puede presentar si existen deficiencias en el sistema de organización para brindar y apoyar un proceso de mayor calidad.

1.3.4. Gestión de la calidad en las instituciones educativas en México.

El Sistema Educativo en México es complejo, por lo que es la síntesis de múltiples determinaciones, ya que un sistema complejo se caracteriza porque contiene múltiples subsistemas fuertemente conectados. A esto se añade todas las corporaciones que están inmersas en la búsqueda de la calidad de los programas de nivel medio superior como el caso de ANUIES, CENEVAL (ahora llamado ENLACE) entre otros.

Las transformaciones que están ocurriendo en la sociedad nos hacen reconsiderar la visión hacia la Educación Media Superior, en virtud de los cambios económicos, culturales y personales que acontecen. De acuerdo a la Ley General de Educación, dice; la educación media superior comprende el nivel de bachillerato, los demás niveles equivalentes a éste, así como la educación profesional que no requiere bachillerato o sus equivalentes. Es posterior a la secundaria y responde a la necesidad de apoyar el proceso de formación integral del educando. La educación media superior en México es también conocida como bachillerato o preparatoria también conocido como nivel medio superior, es el período de estudio de entre dos y tres años (cuatro años en el bachillerato con certificación como tecnólogo de la secretaria de educación pública (SEP) en el sistema escolarizado por el que se adquieren competencias académicas medias para poder ingresar a la educación superior. Algunas modalidades de este nivel educativo se dividen en varias áreas de especialidad, donde los estudiantes adquieren conocimientos básicos; también hay preparatorias abiertas las cuales son diferentes en años de estudio y programación académica. (Modelo académico a nivel medio superior de la UANL, 2008).

1.3.5. Modelos de gestión de calidad implementados en las instituciones educativas.

Los modelos de gestión de calidad implementados en las instituciones educativas requieren incorporarse de forma estratégica en el diseño de la educación, entendiendo como la educación que cada persona aporta en términos de información, conocimiento, capacidades y habilidades.

Según Cantón (2004) los países en la era actual deben implementar planes de mejora en los centros educativos para optimizar la formación de su capital humano, basándose en la planificación, desarrollo y evaluación de cambios e innovaciones para elevar la calidad de las escuelas desde una perspectiva práctica, aplicada y contextual.

Se entiende como plan de mejora el instrumento que la organización utiliza para optimizar la gestión educativa. Es un medio para elevar la calidad de los centros educativos y se establece como resultado de un proceso de evaluación que facilita la detección de puntos fuertes y débiles de la institución para trabajar en su mejoramiento con la participación de todos sus miembros (Cantón, 2004)

Arenas (2008) plantea que la gestión de calidad de los sistemas educativos, se debe orientar a mejorar los procesos mediante acciones tendientes a disminuir la burocracia y los costos, aumentar la flexibilidad administrativa y operacional, facilitar el aprendizaje continuo, proponer el aumento de la productividad y la creatividad en los procesos.

1.4. Modelos de gestión en la U.A.N.L.

La Universidad Autónoma de Nuevo León, atendiendo a la necesidad de formar bachilleres, técnicos, profesionales, científicos y humanistas altamente competentes a nivel nacional e internacional, con un alto nivel de empleabilidad en el mundo laboral y preparados para vivir exitosamente en un entorno global y multicultural, construyó en 2008 un Modelo Educativo caracterizado por contar con cinco ejes rectores:

- La educación centrada en el aprendizaje.
- La educación basada en competencias.
- La flexibilidad curricular y de los procesos educativos.
- La innovación académica.
- La internacionalización.
- El seguimiento de su implementación y operación se encuentra bajo la responsabilidad de un comité de coordinación y gestión, presidido por el rector.

Es necesario puntualizar como hacer operativo el Modelo Educativo de la UANL en el conjunto de los programas que ofrece la Institución en los niveles medio superior y superior, este último constituido por los programas de técnico superior universitario, licenciatura y posgrado. Cada nivel tiene particularidades en su operación, por lo que su puesta en práctica en los programas educativos debe, necesariamente, considerar los requerimientos y características de los mismos.

El Modelo Académico tiene como finalidad orientar la planeación, operación y evaluación académica del Modelo Educativo. Es una configuración esquemática y una representación simplificada de la realidad. (Escudero, 1981) El objetivo de éste documento es precisar las líneas de trabajo que deben dar sustento a la incorporación del Modelo Educativo de la UANL en los programas educativos de la Universidad, para llevarlas a la práctica mediante acciones intencionales e institucionales, a través de las tareas que se espera desarrollen cada una de las instancias académicas y administrativas de la UANL.

Para tal propósito el Modelo Académico de cada nivel educativo:

- Ofrece los elementos para hacer operativo el Modelo Educativo de la Universidad, principalmente a través de la organización curricular.
- Permite que los actores (personal académico, estudiantes, personal directivo y personal de apoyo) identifiquen su nivel de participación y compromiso para operar el Modelo, con base en sus principios y lineamientos generales.
- Sirve de guía para el diseño de nuevos programas educativos así como para la tarea de rediseño de los programas educativos vigentes.

El Modelo Académico del Modelo Educativo considera:

- El diseño de programas educativos, utilizando para su operación el plan semestral (semestral y tetramestral en el caso de posgrado) y las modalidades presencial, semipresencial y a distancia.
- El perfil de ingreso deseable del estudiante en los programas educativos de la Universidad en sus diferentes niveles, para asegurar el éxito de su trayectoria académica en el programa educativo sustentado en el Modelo.
- El perfil de egreso del estudiante de los diferentes niveles educativos, sustentado en competencias generales y específicas.
- Un nuevo esquema de actividad áulica que permitirá el desarrollo de capacidades generales y específicas necesarias para su incorporación al mundo laboral.
- La transformación de las prácticas educativas modificando los roles tradicionales de directivos, profesores y estudiantes.
- La operación flexible de los planes de estudio para permitir que los estudiantes combinen modalidades presenciales y no presenciales en su proceso formativo.
- La incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos educativos.
- El desarrollo, de acuerdo a cada nivel, de experiencias académicas y de investigación propuestas en el Sistema de Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico de la UANL.

- Un nuevo concepto de crédito acorde con el Modelo Educativo que está centrado en el aprendizaje de los estudiantes.
- La evaluación de los aprendizajes alcanzados por los estudiantes mediante metodologías e instrumentos sustentados en los ejes rectores del Modelo Educativo.

Desde hace algunos años la Universidad ha promovido una cultura de la evaluación interna y externa, lo que le ha permitido el reconocimiento a la buena calidad de sus programas educativos por los esquemas y procedimientos de los organismos externos nacionales e internacionales de evaluación y acreditación. En el caso del nivel medio superior, en los dos últimos años se han llevado a cabo procesos de planeación que tienen como objetivo lograr que las escuelas de bachillerato ingresen al SNB.

El SNB estará constituido por los planteles que incorporaron a sus procesos educativos los objetivos y principios de la Reforma Integral de la Educación Media Superior de la Secretaría de Educación Pública. Ello implica asegurar que tales planteles realicen su práctica formativa conforme a planes y programas de estudio orientados al desarrollo de las competencias que establece el Marco Curricular Común. El Consejo para la Evaluación de la Educación del Tipo Medio Superior, A.C. (COPEEMS) es el organismo encargado de llevar a cabo las evaluaciones que cada institución de educación media superior solicite para verificar y evaluar la puesta en práctica de los planes y programas oficiales, así como los demás indicadores de la calidad de las instituciones que formen parte del Sistema Nacional de Bachillerato.

1.4.1. Definición de estándares de calidad: las rúbricas

Los criterios de desempeño son guías o principios mediante los cuales se juzga o evalúa el desempeño de un estudiante; describen lo que se busca en el desempeño, evidencias o productos generados por los estudiantes. La meta es hacer un proceso de evaluación, lo más claro y consistente posible, mediante criterios de evaluación explícitamente definidos (Arter, 2004).

Una rúbrica es un formato donde se incluyen los criterios de calidad y sirven como guía para calificar evidencias o productos de aprendizaje. Reflejan la calidad y lo que constituye un buen desempeño. Frecuentemente una rúbrica se acompaña de ejemplos de productos que ilustran los diversos puntos en su escala.

Cuando se definen los criterios de calidad, éstos comunican las dimensiones y elementos de calidad en un producto, reducen el elemento subjetivo al evaluar el trabajo de los estudiantes y además sirven como meta o guía que indica al estudiante su rumbo; les ofrece, también, la oportunidad de auto-evaluarse. Generalmente una rúbrica se adopta, adapta o produce, de acuerdo a las características del producto o evidencia que evaluará.

La posibilidad de poder transitar hacia estas modalidades de evaluación innovadoras que se adaptan a modelos educativos como el de la UANL, implica romper con la fuerte inercia de la evaluación tradicional. Es importante que los profesores analicen permanentemente su práctica docente y emprendan acciones pertinentes para evaluar los aprendizajes reales de sus estudiantes, congruentes con los enfoques centrados en el aprendizaje.

1.4.2. Rúbricas de calidad escolar.

Los criterios de desempeño son guías o principios mediante los cuales se juzga o evalúa el desempeño de un estudiante; describen lo que se busca en el desempeño, evidencias o productos generados por los estudiantes. La meta es hacer un proceso de evaluación, lo más claro y consistente posible, mediante criterios de evaluación explícitamente definidos (Arter, 2004).

Una rúbrica es un formato donde se incluyen los criterios de calidad y sirven como guía para calificar evidencias o productos de aprendizaje. Reflejan la calidad y lo que constituye un buen desempeño. Frecuentemente una rúbrica se acompaña de ejemplos de productos que ilustran los diversos puntos en su escala.

Cuando se definen los criterios de calidad, éstos comunican las dimensiones y elementos de calidad en un producto, reducen el elemento subjetivo al evaluar el trabajo de los estudiantes y además sirven como meta o guía que indica al estudiante su rumbo; les ofrece, también, la oportunidad de auto-evaluarse. Generalmente una rúbrica se adopta, adapta o produce, de acuerdo a las características del producto o evidencia que evaluará.

La posibilidad de poder transitar hacia estas modalidades de evaluación innovadoras que se adaptan a modelos educativos como el de la UANL, implica romper con la fuerte inercia de la evaluación tradicional. Es importante que los profesores analicen permanentemente su práctica docente y emprendan acciones pertinentes para evaluar los aprendizajes reales de sus estudiantes, congruentes con los enfoques centrados en el aprendizaje.

1.4.3. La cultura física y salud en la educación.

La Educación Física ahora llamada cultura física y salud tiene una serie de peculiaridades que las demás áreas no tienen, además de implicar al alumno globalmente (ámbito cognitivo, motriz y afectivo); en nuestras clases se aprecia con mayor facilidad si el alumno está participando en las actividades y por tanto si está integrado y es activo en su proceso didáctico, al igual que es más fácil comprobar sus resultados y esfuerzos diariamente, gracias al feedback. (Teodoro, 2010)

Para definir la cultura física y salud, la mayoría de los artículos son escritos por médicos. Se pretende un método racional para la cultura física, sustentado en esas ciencias que: La cultura física tiene como finalidad suprema la producción y el mantenimiento del estado de la salud. (Ghigliani, 1918).

Diversos estudios han demostrado la eficacia de programas específicos para la mejoría de la salud (Sallis 1991; Sallis, 1997). Sin embargo, su eficacia deberá ser también evaluada por los efectos a largo plazo, modificando de una forma duradera los comportamientos en las personas. A medida que los jóvenes van subiendo en los niveles de escolaridad, el apoyo institucional a la práctica de actividad física va disminuyendo, acabando por desaparecer durante la edad adulta. Así, en los jóvenes deben desarrollarse actitudes positivas y hábitos de cultura física que puedan encuadrarse también en la vida cotidiana, enseñando estrategias cognoscitivas y comporta mentales que faciliten la adopción de estilos de vida activos, potenciando la responsabilidad individual por la actividad física y aumentando la probabilidad de que las generaciones venideras sean físicamente más activas.

Dicho en otras investigaciones se considera la edad del nivel medio superior como edad de adolescencia, estos jóvenes se enfrentan por primera vez con conductas que suponen un riesgo para la salud como el consumo de tabaco y de bebidas alcohólicas y abandonan otras conductas que la realzan como la práctica de deporte y de actividades físicas y la alimentación saludable. Estas conductas clásicas de los estilos de vida se relacionan entre sí, observándose una relación positiva entre la práctica de actividad física y de deporte y las conductas que realzan la salud y una relación

negativa entre dichas prácticas y las conductas que perjudican la salud (Castillo y Balaguer, 2002; Pate, Heath, Dowda, y Trost, 1996; WHO, 2003).

Calmerio, (2003) menciona que las enfermedades cardiovasculares son la principal causa de muerte prematura en todo el mundo. La prevención del sedentarismo es pues una preocupación de la salud pública.

Así mismo, en otros estudios realizados con adolescentes valencianos se muestra que aquellos jóvenes que están físicamente activos consumen menos tabaco y menos alcohol, desayunan con mayor frecuencia y poseen hábitos de alimentación más saludables (Balaguer, 2000; García-Merita y Fuentes, 1998). Nos encontramos con diversas investigaciones en la literatura de otros países que la cultura física es muy importante para la salud, es por ello que el principal objetivo de esta investigación es encontrar todos los posibles apoyos para crear conciencia de calidad en unidades de aprendizaje tan importantes como esta y más siendo de formación básica para cualquier persona.

Es por ello que el desarrollo de hábitos de actividad física debe ser uno de los principales objetivos de las políticas de educación para la salud en las que la Educación Física en las escuelas tiene un papel fundamental.

Por su parte numerosos estudios como los de Surgeon General's Report on Physical Activity and Health, la actividad física reduce el riesgo de muerte prematura por enfermedades cardiovasculares, diabetes del tipo II y cáncer de colon y reduce también los sentimientos de depresión y de ansiedad, dado que ayuda a controlar el peso corporal, a reducir la tensión arterial en individuos hipertensos, a mantener la salud y el buen funcionamiento del sistema músculo-esquelético, a mejorar la movilidad en personas mayores y a promover el bienestar psicológico (U.S. Department of Health and Human Services, 1996).

1.4.4. La cultura física y salud en el nivel medio superior de la UANL.

Para conocer a fondo la circunstancia del procedimiento educativo de dicha asignatura fue necesario contar con las frecuencias estudiar el programa que se imparte dentro del sistema de la UANL en el nivel medio superior. Para todos los planes de estudio de este nivel aplica lo que corresponde al Bachillerato General y se complementa con las unidades de aprendizaje correspondientes a cada programa educativo.

Bachillerato General			
FORMACIÓN BÁSICA		FORMACIÓN PROPEDEÚTICA	LIBRE ELECCIÓN
Unidades de Aprendizaje	Unidades de Aprendizaje	Unidades de Aprendizaje	Campo Disciplinar
Matemáticas I, II	Física I	Matemáticas III	Comunicación y Lenguaje
Español I, II	Ciencias Sociales I, II	Introducción a la Metodología Científica	Ciencias Experimentales
Literatura	Apreciación a las Artes	Química II	Matemáticas
Inglés I, II, III, IV	Problemas Éticos del Mundo Actual	Biología II	Ciencias Sociales
TIC I, II	Orientación I, II	Física II	Formación para el Trabajo
Química I	Cultura Física y Salud I, II, III, IV	Laboratorio de Ciencias Experimentales	
Biología I		Filosofía	
		Orientación III, IV	

Figura 1. Malla Curricular del NMS.

Dentro de la formación básica de las unidades de aprendizaje en los dos años del sistema educativo de la ciudad de Monterrey Nuevo León en conjunto con la SEP, la asignatura se realiza con una frecuencia de 4 veces al mes (una hora a la semana) con una programación teórica-práctica. Llevando como teoría un libro creado por grupos de expertos en el área de cultura física y salud, desarrollando así temas de salud y deporte.

CAPITULO 2

Fundamentos Metodológicos

2.1. Objetivo del estudio

2.1.2. Objetivo general

El objetivo general esta investigación es evaluar la calidad total en la Unidad de aprendizaje de cultura física y salud del nivel medio superior de la UANL del área metropolitana, que nos permita contribuir a mejorar la calidad del servicio educativo.

2.1.3. Objetivos específicos

- Adaptar del instrumento SERVQUAL a la población Mexicana para evaluar la calidad total de la unidad de aprendizaje de cultura física y salud en el nivel medio superior.
- Analizar la calidad percibida de los directivos y profesores de las distintas instituciones.
- Analizar que dimensiones son más importantes para los estudiantes y compararlos con la literatura científica.

2.2. Diseño

En función de los objetivos planteados y en base a los trabajos de investigación sobre modelos de medidas de la calidad total del servicio educativo, es un Diseño Selectivo no Probabilístico Transversal (Ato, López, y Benavente, 2013). La investigación se realizó en instituciones del nivel medio superior de la UANL las cuales fueron elegidas por ser las preparatorias con mayor número de población estudiantil de la entidad metropolitana y porque se encuentran dentro del ranking de las preparatorias con más años de servicio educativo en Nuevo León.

La población se divide en grupos de características parecidas entre ellos como:

- Alumnos acreditados en la asignatura de cultura física y salud.
- Edades comprendidas entre los 15 y 18 años de edad.

2.3. Método

2.3.1. Participantes

En esta evaluación se encuestaron a 1501, donde 852 son mujeres y 646 son hombres de manera porcentual el 56.8% mujeres y 43.1% hombres estudiantes inscritos en el nivel medio superior, 25 profesores y personal de contacto, así como a 30 coordinadores del área de cultura física y salud de las 11 instituciones del bachillerato recientemente activos en dichas instituciones.

-Primera toma: realizado del 11 de abril al 10 de Mayo del 2016, en la cual fueron encuestados 913 estudiantes en un rango de edad de los 15 a los 18 años de edad. ($M = 15.72$) ($DE = 0.55$) siendo, 539, (59%) mujeres, y 374, (41%) hombres. Representando la muestra de 7 instituciones académicas.

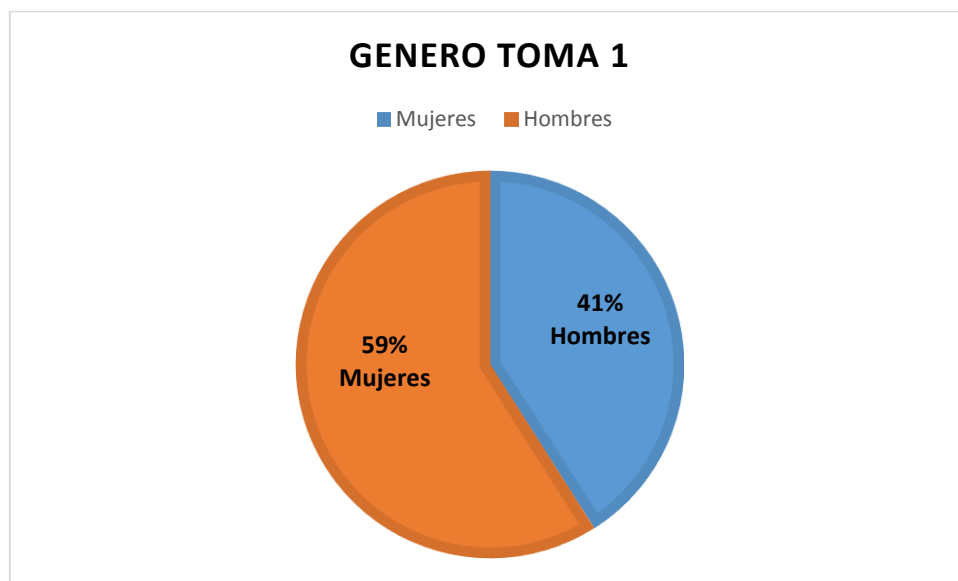


Figura 2. Genero primera toma de la muestra

- Segunda toma: realizada en del 14 de septiembre a al 24 de noviembre del 2016, encuestando a 588 alumnos, 270, (46%) son mujeres y 317, (54%) hombres, en un rango de edad de los 15 a los 18 años de edad ($M = 15.72$) ($DE = 0.55$) y 30

coordinadores en un rango de edad de 31 a 53 años, ($M = 42.51$) ($DE = 7.07$) pertenecientes al área de cultura física y salud. 70% hombres y 30% mujeres.

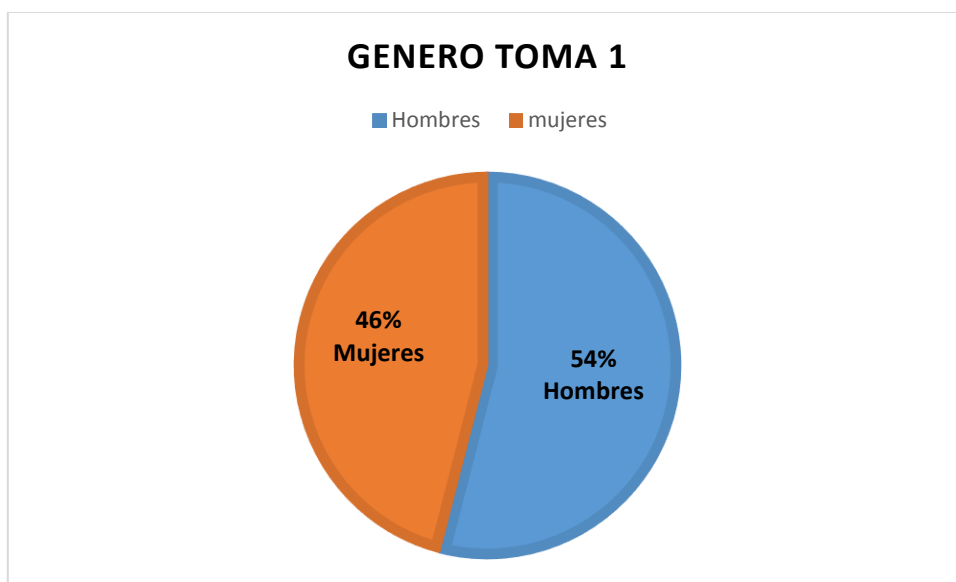


Figura 3. Género segunda toma de la muestra

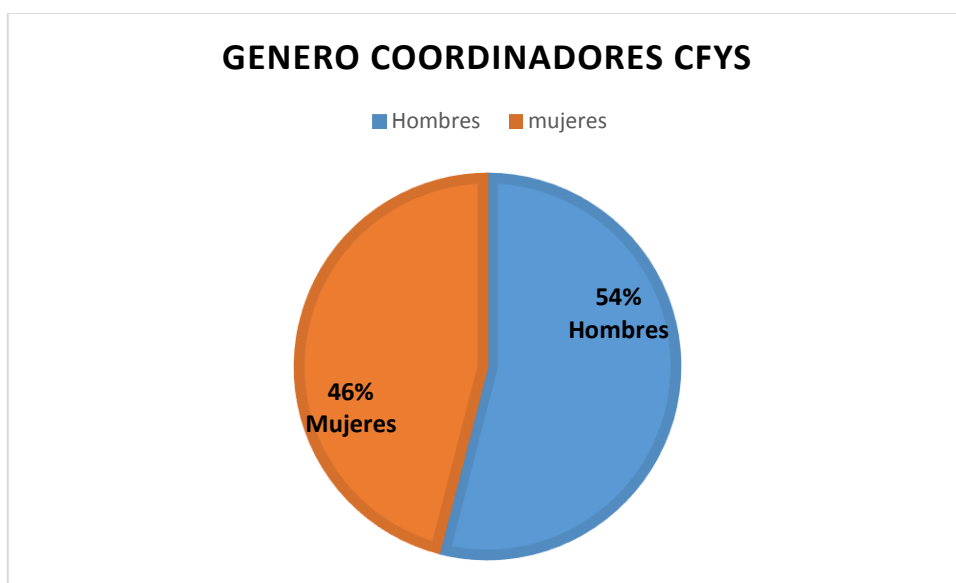


Figura 4. Género de los Coordinadores

Se puede observar en la tabla 3, las instituciones en las que se aplicó el instrumento, SERVQUAL (expectativas y percepciones).

Tabla 3 *Preparatorias y municipios pertenecientes a la muestra.*

Preparatorias	Municipios
N° 1	Apodaca
N° 7 Campus las puentes N° 7 Campus oriente N° 16	San Nicolás de los Garza
N°2 N° 9 N° 15 Madero Técnica Medica	Monterrey
N° 8 N° 22	Guadalupe
N° 23	Santa Catarina
N° 25	Escobedo

2.3.2. Criterios de inclusión

Los criterios que se utilizaron para recolectar la muestra van en función de ciertas características, a continuación se presentan los criterios de Inclusión y exclusión

- Alumnos inscritos en el periodo Enero- Junio 2016.
- Edades comprendidas entre los 15 y 18 años de edad.
- Profesores de cultura física y salud y prefectos de las preparatorias

Exclusión:

- Alumnos que no estén inscritos o que no estén activos como estudiantes de la asignatura.

En la muestra se analizaron las preparatorias el número total de alumnos encuestados es de $N = 1501$, (853 mujeres y 648 hombres). El rango de edad oscila entre los 15 y los 18 años de edad, siendo el 59% mujeres y el 41% hombres.

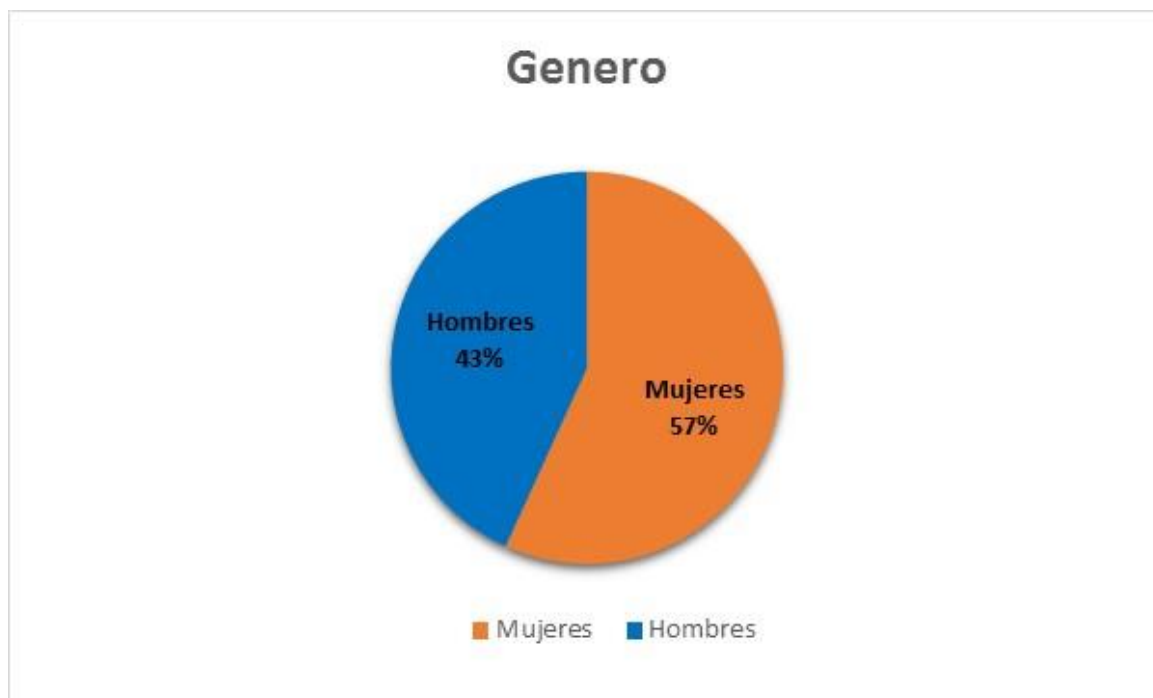


Figura 5. Porcentaje de alumnos por género.

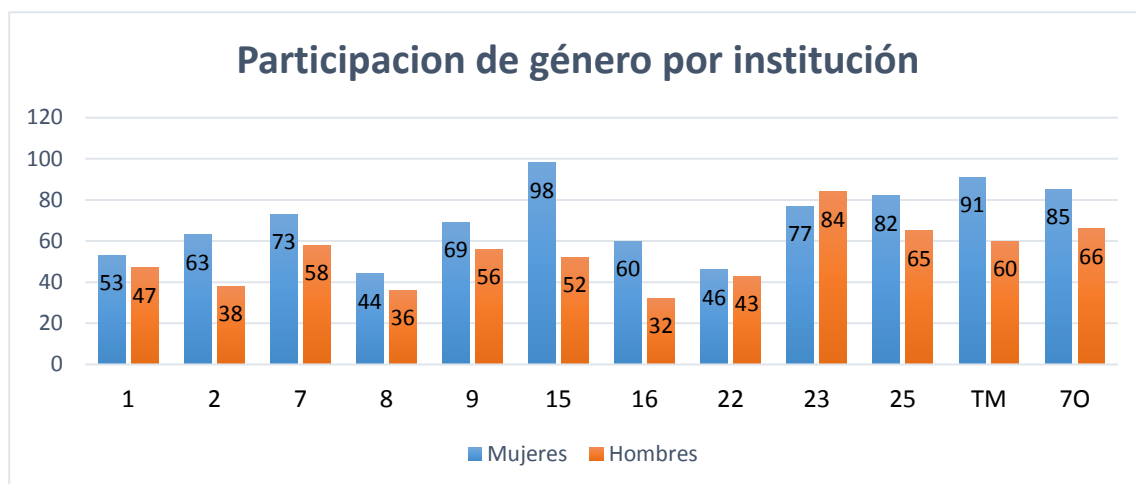


Figura 6. Participación de género por institución.

2.3.3. Material

Para analizar la evaluación de la calidad total en las instituciones del nivel medio superior se utilizarán los siguientes programas estadísticos:

- SPSS 24.0 (software, Chicago, IL, US), para realizar análisis descriptivo, de fiabilidad, correlaciones y de regresión.
- LISREL 8.8 (Jöreskog y Sörbom, 2006) para realizar el análisis Factorial Confirmatorio,
- El programa SAS (Schlotzhauer y Littell, 1997) para realizar análisis de componentes de varianza.
- Programa FACTOR (Lorenzo-Seva y Ferrando, 2006)

Además se utilizó una adaptación del cuestionario SERVQUAL para la educación media superior al contexto mexicano que realizamos a través de la opinión de los expertos en el área (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). El cual mide expectativas y percepciones de los clientes internos y externos.

2.3.4. Descripción del cuestionario SERVQUAL.

La primera sección está basada sobre las expectativas de los usuarios, o deseo del cliente, en relación a los servicios municipales deportivos, en general, es decir: Como te gustaría que fuese una asignatura de cultura física y salud, como te la imaginarias que debería ser.

La segunda sección muestra la cuantificación de las evaluaciones de los clientes respecto a la importancia relativa de las cinco dimensiones o criterios sobre la calidad del servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Del 0 al 100 divide la puntuación en los 5 enunciados que aparecen y al que a ti te parezca que es más importante para la asignatura de CFyS. Tendrá la mayor puntuación, y al que menos importancia tenga para ti en la clase la menor puntuación.

La tercera sección mide las percepciones de los usuarios. El alumno evaluará la calidad del servicio que le imparten en la asignatura de CFyS. La cuarta sección adicional, preguntas abiertas sobre la asignatura de cultura física y salud. (Sugerencias del servicio, gustos de temas y crítica al servicio).

Los ítems, tanto en las secciones sobre las expectativas como en la de las percepciones, se han agrupado, en función de las cinco dimensiones

Tabla 4 Agrupación de los ítems correspondientes a cada dimensión

Dimensiones	Ítems
Elementos tangibles	01 al 04
Fiabilidad	05 al 09
Capacidad de Respuesta	10 al 13
Seguridad	14 al 17
Empatía	18 al 22

Los clientes debían responder a cada uno de los ítems, basándose en sus experiencias con la asignatura de CFyS. Indicándonos hasta qué punto estaban muy en desacuerdo con la característica descrita, tenían que señalar el número 1; o si por el contrario, estaban muy de acuerdo con la característica descrita que la considerarían como excelente, tenían que señalar el número 7. Si sus convicciones al respecto no serían tan definitivas, deberían señalar, por tanto, uno de los números intermedios. Para ello se utilizó una escala de 7 puntos, que iría del 7 Muy de acuerdo al 1 Muy en desacuerdo, acompañando a cada declaración.

El modelo SERVQUAL ha sido aplicado a diversas áreas desde su creación (Morales Sánchez, 2003). En los últimos años destaca el trabajo de Arunasalam, Paulson y Wallace (2003) donde obtienen resultados óptimos en la aplicación del modelo en la estimación de satisfacción en trabajadores que participan en un programa de compensación de salud.

En el trabajo de Lowndes y Dawes (2001) examinan si las dimensiones de la calidad del servicio que emergen del análisis factorial en los datos de las compras de una empresa, basado en el instrumento de SERVQUAL son iguales que las encontradas en la literatura. Los resultados demuestran que las dimensiones que emergen de datos de las compras son iguales a las dimensiones de SERVQUAL. Además, encontraron que las dimensiones son estables. Los resultados consideran que existe validez convergente. El trabajo de Chen (1994) aplica el modelo al Servicio de Extensión de Minnesota (MES) utilizando una estrategia test-retest, encontrando una alta fiabilidad (0.87). Entre otros autores como, Coulthard, 2004; Bigne, Martínez, y Andreu, 2003; Lam y Woo, 1997 y Corso, Vianello, De Carlo y Robusto (2001) quienes han trabajado con la escala SERVQUAL obteniendo resultados de alta fiabilidad.

Tabla 5. *Asignación de valores para evaluar las escalas SERVQUAL.*

Baja calidad			Indefinido	Alta calidad		
Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

2.3.5. Procedimiento

Se realizó la adaptación del cuestionario al contexto mexicano estudiantil siguiendo el trabajo de Morales-Sánchez, Berrocal, Morquecho-Sánchez y Hernández-Mendo (2013). En el cual adaptaron dicho cuestionario al contexto estudiantil de nivel secundaria y bachillerato, en España.

Para esta ocasión se creó una comisión de 6 expertos del área de cultura física y de gestión de la calidad, y se analizaron los posibles cambios a los cuestionarios, posteriormente se realizaron las adaptaciones al instrumento conforme a la retroalimentación recibida.

Se calendarizó las visitas a las instituciones académicas para la entrevista con los directores y coordinadores de las mismas, se les proporcionó la información del proyecto y la autorización del director en jefe de todas las instituciones académicas de la UANL; así mismo se les entregó los oficios correspondientes a los permisos para entrar aplicar el cuestionario.

Se siguieron las recomendaciones de la declaración de Helsinki, (revisión 2013) de buena práctica clínica de la CEE. Documento 111/3976/88 de julio de 1990 en la normativa legal española que regula la investigación clínica en humanos (Real Decreto 561/1993 sobre ensayos clínicos). Se proporcionó la aceptación de los directores y se procedió a realizar nuevamente la calendarización de visitas para la aplicación del cuestionario. Con el previo consentimiento informado (aceptación) de parte de los estudiantes, se aplicó el cuestionario a 150 alumnos aproximadamente por institución, los estudiantes eran elegidos de forma aleatoria los salones de clase, ya que varía el

número de población por cada institución. Y finalmente se procedía a la aplicación del cuestionario.

En el caso de los coordinadores y profesores, se encuestaron en la junta general de cultura física y salud llevada a cabo en una de las instituciones de la UANL; la cual fue al término de semestre, se procedió a informarles del trabajo realizado y darles la información requerida, así como los permisos necesarios para su aplicabilidad.

Los criterios de inclusión fueron:

- Alumnos activos en la asignatura de cultura física y salud que tuvieran anteriormente la asignatura como mínimo 1 semestre (6 meses de antigüedad) y que fueran alumnos regulares en cada institución académica.
- Profesores y Coordinadores con más de 2 años de labor y activos en la asignatura de Cultura física y Salud.



Imagen 1. Explicación a los estudiantes



Imagen 2. Explicación a los estudiantes.



Imagen. 3 Junta con coordinadores y profesores en preparatoria #8



Imagen 4. Explicación del proyecto a coordinadores y profesores en preparatoria #8

2.3.6. Instrumento

El instrumento utilizado para recolectar los datos es el cuestionario SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) está formado por 22 ítems, y 5 dimensiones teóricas las cuales son: Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía y Seguridad.

Cuestionario de las deficiencias: Modelo SERVQUAL

Modelo de gran difusión en el ámbito de la calidad de servicio, denominado por sus propios autores, Parasuraman, Zeithaml y Berry como Modelo de las Deficiencias, representando la corriente americana en este ámbito.

Para ambas escalas utilizadas en esta investigación (expectativas y percepciones) del cuestionario SERVQUAL, debemos recordar, que se utilizaron cinco dimensiones:

- Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
- Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- Empatía: Atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus consumidores.
-

A raíz de sus trabajos, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) sugirieron que el modelo SERVQUAL y su herramienta pueden ser útiles en diversas áreas.

1. Para comparar las expectativas y las percepciones de los clientes a lo largo del tiempo: El análisis de las puntuaciones no sólo puede ofrecer una clara visión en profundidad de la situación, sino que también se pueden hacer valiosas observaciones adicionales siguiendo el comportamiento de las expectativas y las percepciones a

través de aplicaciones sucesivas de SERVQUAL, aplicándolo cada cierto tiempo, con ello no sólo muestra cómo varían cronológicamente las diferencias que pudiesen existir entre ellas, sino que además permite determinar también si los cambios son consecuencia de cambios de expectativas, de cambios en las percepciones o de cambios en ambas.

2. Para comparar las puntuaciones SERVQUAL de una empresa contra las puntuaciones de sus competidores. El formato de dos secciones de SERVQUAL, que muestra por separado las secciones correspondientes a las expectativas y a las percepciones, es muy conveniente para medir la calidad del servicio de varias empresas. Esto se logra de una forma muy simple: se incluyen grupos de declaraciones sobre las percepciones que tienen los clientes respecto a cada una de las empresas que se desea estudiar. No es necesario repetir las expectativas para cada empresa. Una empresa puede, adaptar fácilmente SERVQUAL y utilizarlo para darle seguimiento a la calidad de su servicio comparada con el nivel de su principal competidor.

3. Para examinar segmentos de clientes que poseen diferentes percepciones sobre la calidad: Una de las aplicaciones potenciales de SERVQUAL es la de utilizarlo para

2.3.7. Deficiencias del SERVQUAL

El modelo SERVQUAL o mejor conocido como cuestionario de las deficiencias, está estructurado para arrojar datos específicos como en los siguientes apartados que son:

- Deficiencia 1: Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos.
- Deficiencia 2: Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las especificaciones y normas de calidad.
- Deficiencia 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.
- Deficiencia 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

2.3.8. Variables implicadas conceptualizadas.

Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

Calidad total: proporciona una concepción global que fomenta la Mejora Continua en la organización y la involucración de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo.

Calidad educativa: asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta. (Graells, 2002)

Calidad emocional: se materializa en aquellos beneficios relacionales y emocionales que el cliente recibe más allá del servicio nuclear propiamente dicho.

Gestión de calidad: Son acciones sistemáticas en el campo de la Calidad, tales como la Planeación de la Calidad, desarrollo de actividades operacionales, de mediciones y evaluaciones relativas a la Calidad, que permitan Administrar el Sistema de Calidad de la Organización

Satisfacción al cliente: Percepción del cliente sobre el grado satisfactorio de cumplimiento de los requisitos previamente establecidos.

Aporte Teórico: Realizar la evaluación de la calidad total de la asignatura de cultura física y salud, y coadyuvar a la mejora del programa educativo impartidos dentro de la institución de la UANL; Y hacer un plan de mejora para el área de cultura física y salud del bachillerato en la UANL.

Aporte práctico: Mejorar la evaluación y la educación dentro de dichas instituciones en la asignatura de Cultura física y salud.

Novedad científica: Uso de programas estadísticos de gran fiabilidad, así como una intervención como parte de las futuras líneas de investigación.

Capítulo 3

Resultados

3.1. Resultados

3.1.2. Análisis descriptivos

Dentro de los datos sociodemográficos de esta investigación, se encuentran preguntas específicas sobre la asignatura, como el número de horas que realizan los alumnos algún deporte o actividad extra curricular, y si están de acuerdo con el tiempo que está asignado para la asignatura de cultura física y salud, se pueden observar en las siguiente figuras.

Donde el 49.8% si realizan actividad física y el 50.2% no realiza ninguna actividad física extra a la clase de cultura física y salud (véase Figura 7).

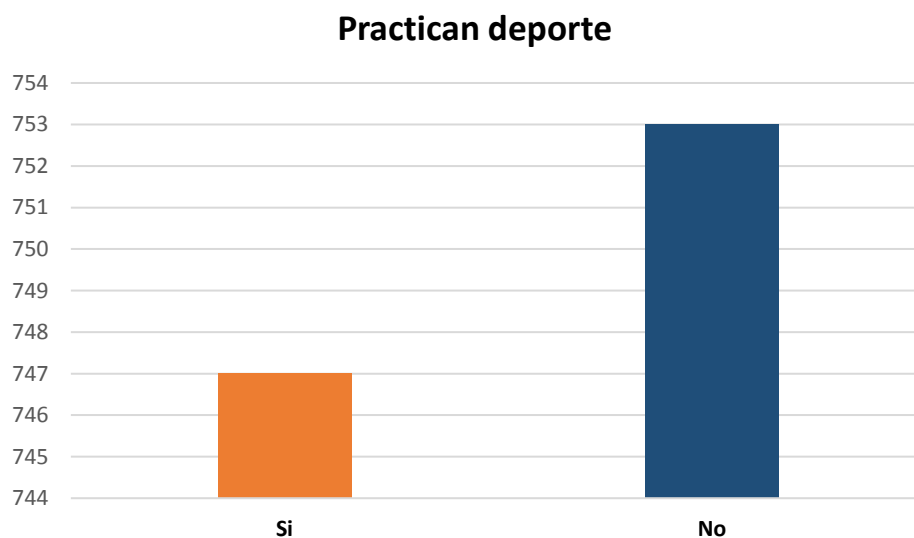


Figura 7. Alumnos que practican actividad física extraescolar.

Los resultados descriptivos sociodemográficos nos muestran que los alumnos no están de acuerdo con la frecuencia de horas impartidas por la asignatura de cultura física y salud, y entre sus respuestas esta, el tener más tiempo, el realizar más práctica y que el profesor asista más a las clases. Siendo el 52% de los estudiantes que quieren más horas de la asignatura a la semana, y el 49% no le gustaría más tiempo de esta asignatura.

Mas horas de la asignatura

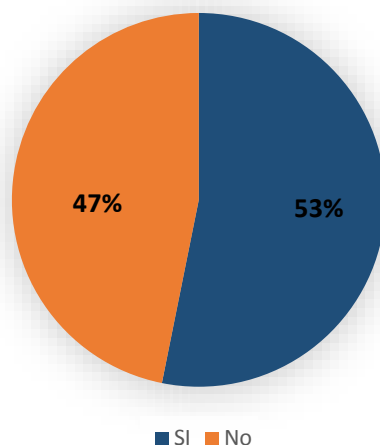


Figura. 8. Porcentaje de alumnos que quieren más horas de la asignatura de CFyS.

En las tablas 6 y 7, se presentan los deportes más practicados por las personas encuestadas, y las actividades física más populares, en donde se encuentra citado como deporte más practicado el Futbol soccer, seguido de la actividad que más realizan los estudiantes que es el gimnasio. Así mismo en la tabla 6 se encuentran los deportes o actividades físicas denominadas moda, ya que son actividades nuevas para la población y se practican por moda las cuales no son muy usuales que perdure la práctica de esa actividad entre la población.

Tabla 6 *Deportes y actividades más practicados por los estudiantes, B) Otras actividades y deportes denominados moda.*

Deporte o Actividad. Física/Deportiva	Frecuencia	Porcentaje
Americano	26	1.7
Atletismo	26	1.7
Box	32	2.1
Basquetbol	24	1.6
Futbol	216	14.4
Natación	35	2.3
Voleibol	31	2.1
Tae kwon do	26	1.7
Caminar	19	1.3
Correr	51	3.4
Gimnasio	91	6.1
Crossfit	18	1.2
Nada	684	45.6

Tabla 7 *Actividades más frecuente entre los estudiantes.*

Deporte	Frecuencia	Porcentaje
Crossfit	18	1.2
Muay thay	4	0.4
Insanity	14	1.5
Parkaur	11	1.1
Calistenia	12	1.3

Los estudiantes proporcionaron las horas extra de actividad física que realizan a la semana, en donde 31.2% de la población no realiza ninguna actividad, 20.7% realiza poca actividad, 26.2% tiene una moderada actividad física y un 14.9% es el adecuado, ya que la OMS recomienda a jóvenes de 15 a 17 años de edad realizar 60 minutos diarios.

Realizar ejercicio o actividad física es de suma importancia para los jóvenes en esta figura 8 se muestran los resultados de las horas a la semana que los alumnos realizan actividad física o deporte, donde el 32% de la población no realiza ninguna actividad a la semana, el 26% realiza poca actividad (1 a 3 horas a la semana) el 21% realiza

actividad moderada (4 a 6 horas a la semana) el 15% realiza actividades adecuadas (de 7 a 10 horas a la semana) y el 6% realiza actividad física o deporte en una frecuencia intensa siendo el menor porcentaje de estudiantes (de 12 horas o más).

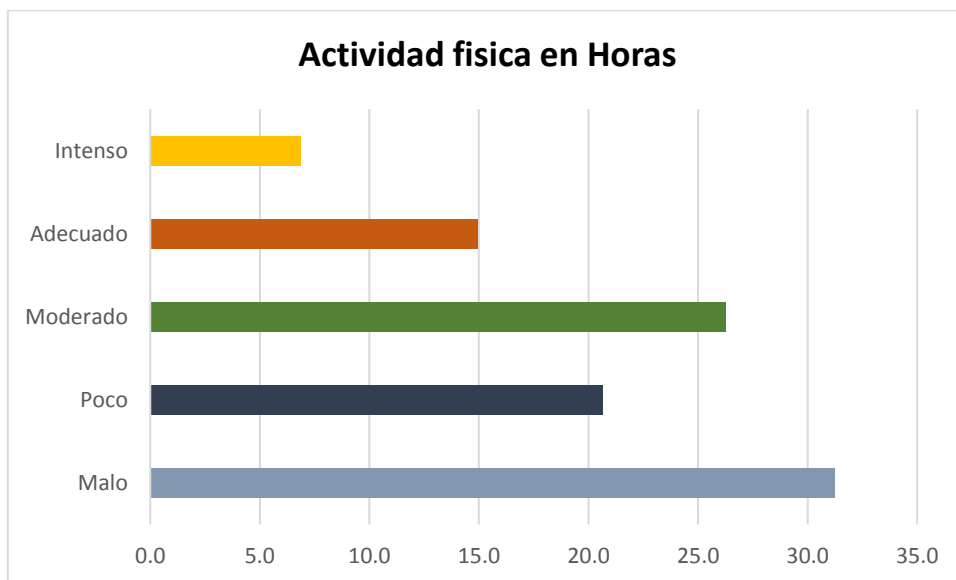


Figura. 9. Actividad física en horas que los estudiantes realizan extracurricular.

3.2. Resultados descriptivos del cuestionario SERVQUAL.

En la siguiente tabla 8. Ofrecemos los datos descriptivos preliminares del cuestionario SERVQUAL, en esta primera escala obtenemos los resultados de las expectativas, de los estudiantes, reflejados en la tabla. Tenemos la media más alta de 6.42 en el ítem 17 correspondiente a la escala de seguridad con una desviación típica de .976 y la media más baja en el ítem 17 con un 4.99 correspondiente a la escala de fiabilidad con desviación típica de 1.659. Estos descriptivos preliminares se ajustan al modelo a excepción de los resultados subrayados en amarillo quienes presentan una curtosis por arriba del 2.300 y en el ítem 17 una asimetría negativa por debajo de -2.200.

Tabla 8. *Descriptivos preliminares de la escala del SERVQUAL a las expectativas*

Estadísticos descriptivos										
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza	Asimetría		Curtosis	
								E.	E.	
Item exp 1	1501	1	7	5.56	1.494	2.232	-1.035	.063	.711	.126
Item exp 2	1501	1	7	5.57	1.321	1.746	-.742	.063	.178	.126
Item exp 3	1501	1	7	5.78	1.380	1.905	-1.187	.063	1.166	.126
Item exp 4	1501	1	7	5.54	1.411	1.992	-.889	.063	.426	.126
Item exp 5	1501	1	7	6.08	1.218	1.484	-1.411	.063	1.815	.126
Item exp 6	1501	1	7	6.12	1.143	1.305	-1.572	.063	2.968	.126
Item exp 7	1501	1	7	6.08	1.234	1.523	-1.542	.063	2.537	.126
Item exp 8	1501	1	7	6.00	1.245	1.551	-1.467	.063	2.300	.126
Item exp 9	1501	1	7	4.99	1.659	2.751	-.603	.063	-.303	.126
Item exp 10	1501	1	7	6.20	1.157	1.340	-1.680	.063	2.881	.126
Item exp 11	1501	1	7	6.15	1.047	1.095	-1.174	.063	1.011	.126
Item exp 12	1501	1	7	6.34	.981	.963	-1.779	.063	3.746	.126
Item exp 13	1501	1	7	5.75	1.307	1.707	-1.051	.063	.956	.126
Item exp 14	1501	1	7	6.31	1.017	1.034	-1.721	.063	3.440	.126
Item exp 15	1501	1	7	6.13	1.160	1.346	-1.488	.063	2.332	.126
Item exp 16	1501	1	7	6.01	1.230	1.512	-1.290	.063	1.426	.126
Item exp 17	1501	1	7	6.42	.976	.952	-2.261	.063	6.450	.126
Item exp 18	1501	1	7	5.66	1.385	1.918	-1.087	.063	1.012	.126
Item exp 19	1501	1	7	5.94	1.370	1.877	-1.471	.063	1.992	.126
Item exp 20	1501	1	7	5.34	1.495	2.234	-.840	.063	.321	.126

Item exp 21	1501	1	7	5.65	1.366	1.866	-1.016	.063	.762	.126
Item exp 22	1501	1	7	5.71	1.348	1.817	-1.133	.063	1.115	.126
N válido (según lista)	1501									

En la siguiente tabla 9, se recoge los datos descriptivos de la segunda escala del cuestionario SERVQUAL, en esta segunda escala se recogen los resultados de las percepciones de los estudiantes. Donde la media más alta la genero el ítem 10 y la media más baja el ítem 2 en la parte de los tangibles. En los resultado obtenidos de la asimetría y curtosis de los ítems nos muestra asimetría negativa en el ítem 17 al igual que la escala 1 de expectativas, y referente a la curtosis es negativa en el ítem 17 de -1.418, referente a la dimensión de seguridad. Todos los demás índices son normales.

Tabla 9 *Estadísticos descriptivos de la escala de percepciones*

Estadísticos descriptivos										
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza	Asimetría	Curtosis		
Item per 1	1501	1	7	3.89	1.669	2.784	-.112	.063	-.646	.126
Item per 2	1501	1	7	3.85	1.717	2.949	-.022	.063	-.768	.126
Item per 3	1501	1	7	5.22	1.681	2.827	-.865	.063	.028	.126
Item per 4	1501	1	7	4.36	1.704	2.905	-.334	.063	-.634	.126
Item per 5	1501	1	7	4.46	1.688	2.848	-.352	.063	-.633	.126
Item per 6	1501	1	7	4.72	1.698	2.885	-.552	.063	-.428	.126
Item per 7	1501	1	7	4.98	1.633	2.666	-.641	.063	-.179	.126
Item per 8	1501	1	7	4.87	1.686	2.843	-.609	.063	-.333	.126
Item per 9	1501	1	7	4.80	1.591	2.530	-.555	.063	-.212	.126
Item per 10	1501	1	7	5.36	1.649	2.721	-.974	.063	.250	.126
Item per 11	1501	1	7	4.92	1.631	2.660	-.645	.063	-.188	.126
Item per 12	1501	1	7	5.06	1.655	2.738	-.733	.063	-.136	.126
Item per 13	1501	1	7	4.96	1.643	2.700	-.666	.063	-.157	.126
Item per 14	1501	1	7	5.11	1.758	3.092	-.786	.063	-.277	.126
Item per 15	1501	1	7	5.13	1.794	3.219	-.784	.063	-.337	.126
Item per 16	1501	1	7	5.29	1.666	2.774	-.912	.063	.106	.126
Item per 17	1501	1	7	5.73	1.501	2.253	-1.347	.063	1.418	.126
Item per 18	1501	1	7	4.37	1.740	3.027	-.301	.063	-.659	.126
Item per 19	1501	1	7	4.92	1.782	3.174	-.657	.063	-.446	.126
Item per 20	1501	1	7	4.18	1.819	3.307	-.151	.063	-.836	.126
Item per 21	1501	1	7	4.39	1.759	3.095	-.282	.063	-.729	.126
Item per 22	1501	1	7	4.55	1.853	3.434	-.416	.063	-.764	.126
N válido (según lista)	1501									

3.2.1. Dimensiones más importantes por los estudiantes

El instrumento utilizado para esta investigación, está basado en cinco criterios que conforman una representación precisa, de las dimensiones que los estudiantes utilizan para evaluar la calidad de un servicio.

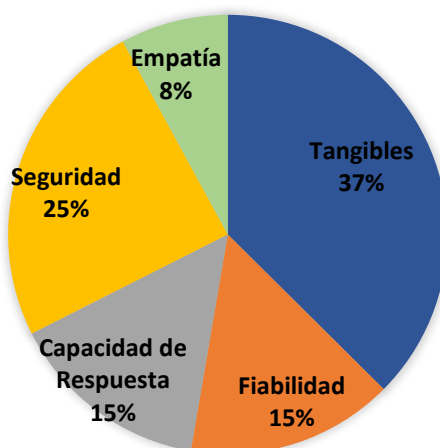


Figura 10. Dimensiones más importantes para los estudiantes

La dimensión más importante por los alumnos son los elementos tangibles con un 37%, seguido de la seguridad con un 25% para la dimencion de seguridad.

La dimensión menos importante por estudiantes es la dimensión de la Empatía con un 33% porcentaje.

Dimension menos importante

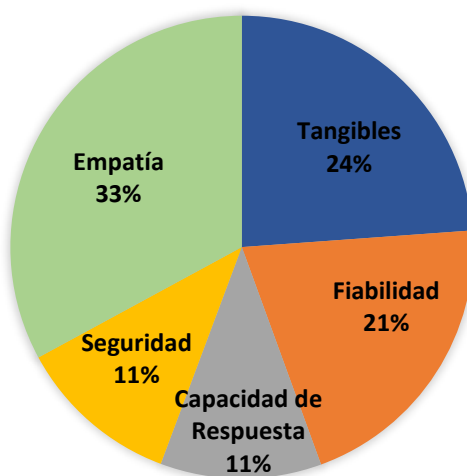


Figura 11. Dimensión menos importante para los estudiantes

3.2.2. Análisis de Fiabilidad del instrumento

Se comprobó la fiabilidad de cada uno de los factores del cuestionario, determinándose el coeficiente del alfa de Cronbach. Comprobándose que el valor obtenido bajo el rango establecido por George y Mallery (2003) y Nunnally (1976) para aceptar la consistencia interna, se puede afirmar que el resultado obtenido es fiable para este cuestionario.

Las tablas 10 y 11, presentan el análisis de fiabilidad por escala, que conforman los cuestionarios de manera general todos los factores presentan valores fiables y satisfactorios por arriba de 0.80, lo cual se considera apto para nuestro estudio.

Tabla 10 *Alfa de Cronbach expectativas realizado por el programa FACTOR*

Extremo inferior (GLB) a la fiabilidad	
McDonald's Omega	0.89
Alfa de Cronbach	0.89
Varianza total observada	22
Varianza total común	13.35

Tabla 11 *Alfa de Cronbach perspectivas realizado por el programa FACTOR.*

Extremo inferior (GLB) a la fiabilidad	
McDonald's Omega	0.94
Alfa de Cronbach	0.94
Varianza total observada	22
Varianza total común	16.20

En la tabla 12 se muestra el alfa de cronbach de las dimensiones por escala en la escala 1 de expectativas la mayor cifra la muestra la dimensión de la empatía con un 0.792 y la más baja la capacidad de respuesta con un 0.696, referente a la escala 2 de las percepciones con un alfa mayor la dimensión de seguridad con un 0.88 y la dimensión más baja tangibles con un 0.72.

Tabla 12 *Alfa de Cronbach de las dimensiones por escala*

Dimensiones	Expectativas	Percepciones
Tangibles	0.710	0.792
Fiabilidad	0.741	0.859
Capacidad de respuesta	0.696	0.870
Seguridad	0.730	0.887
Empatía	0.792	0.862

3.2.3. Análisis Factorial Exploratorio

Una de las condiciones de aplicación del análisis factorial mixto es que la matriz de correlaciones entre los ítems no sea esférica. En este caso la matriz de correlaciones resultó adecuada para la factorización. Para comprobar este supuesto se procedió a realizar la prueba de esfericidad de Bartlett y la obtención del índice KMO, cuyos resultados indicaron que la muestra era adecuada para la realización del análisis factorial exploratorio.

Los resultados de ambas pruebas mostraron, por un lado que la matriz de correlaciones entre los ítems obtuvo un alto valor (Chi cuadrado (231)= 7668.9; $p < .001$). La medida de adecuación muestral del índice KMO fue de .90. Con estos resultados se puede afirmar que la matriz de datos era adecuada para la aplicación del AFM, a través del programa estadístico FACTOR (Lorenzo-Seva, 2006)

El resultado de ambas pruebas mostro, que la matriz de correlaciones entre los ítems obtuvo un alto valor (Chi cuadrado (231)= 16137.1; $p < .001$). La medida de adecuación muestral del índice KMO fue de .94 con estos resultados se puede afirmar que la matriz de datos era adecuada.

Tabla 13.*Varianza total Explicada escala de expectativas*

	Valor propio	Proporción de la varianza	Proporción acumulativa de la varianza
1	7.02124	0.31915	0.31915
2	1.61309	0.07332	0.39247
3	1.40049	0.06366	0.45613
4	1.28417	0.05837	0.51450
5	0.97261	0.04421	0.55871
6	0.88630	0.04029	
7	0.82417	0.03746	
8	0.78378	0.03563	
9	0.71812	0.03264	
10	0.66380	0.03017	
11	0.63365	0.02880	
12	0.62921	0.02860	
13	0.59318	0.02696	
14	0.57453	0.02612	
15	0.55133	0.02506	
16	0.52533	0.02388	
17	0.45800	0.02082	
18	0.43893	0.01995	
19	0.40553	0.01843	
20	0.37248	0.01693	
21	0.35646	0.01620	
22	0.29358	0.01334	

Se pudo observar los autovalores de cada factor, y los porcentajes de varianza explicada asociados de la escala de *expectativas* que ascienden a un 55%, con lo se considera que es significativo.

Tabla 14. *Varianza total Explicada escala de percepciones.*

	Valor propio	Proporción de la varianza	Proporción acumulativa de la varianza
1	10.41304	0.47332	0.47332
2	2.07292	0.09422	0.56754
3	1.34777	0.06126	0.62881
4	1.02111	0.04641	0.67522
5	0.82438	0.03747	0.71269
6	0.65794	0.02991	
7	0.57968	0.02635	
8	0.56739	0.02579	
9	0.52475	0.02385	
10	0.49648	0.02257	
11	0.44449	0.02020	
12	0.41920	0.01905	
13	0.37497	0.01704	
14	0.35365	0.01607	
15	0.31025	0.01410	
16	0.28632	0.01301	
17	0.27702	0.01259	
18	0.26858	0.01221	
19	0.22844	0.01038	
20	0.19504	0.00887	
21	0.17846	0.00811	
22	0.15812	0.00719	

En la tabla 2, se puede observar los autovalores de cada factor, y los porcentajes de varianza explicada asociados de la escala de *percepciones* que ascienden a un 71%, con lo cuales consideramos que también es significativo.

3.2.4. Análisis factorial confirmatorio.

El objetivo del Análisis Factorial Confirmatorio es probar ciertas hipótesis, basadas en la teoría o investigaciones previas, sobre el modo en que las variables se agrupan en un factor concreto, el número de factores o las relaciones entre ellos. En este caso, se desea comprobar la plausibilidad de una estructura dimensional predeterminada y, por tanto, se requiere evaluar el grado con el que los datos presentan la estructura esperada por el investigador” (Hair, Anderson, Tatham, Black, 1992)

Los cuestionarios utilizados, son sometidos a un análisis factorial confirmatorio. Se describirán, los datos relativos a pesos factoriales, fiabilidad e índices de ajuste (GFI, AGFI y CFI) y de error (RMSR y RMSEA) para cada una de las escalas que componen los distintos cuestionarios. A cerca de estos últimos y a modo de breve recordatorio, consideraremos que:

1. **GFI** (*Goodness of Fit Index*): Índice de Bondad de Ajuste, oscila entre 0 (mal ajuste) y 1.0 (ajuste perfecto). Representa el grado de ajuste conjunto aunque no está ajustada por los grados de libertad. Altos valores indican un mejor ajuste (>0.9), aunque no existe ningún umbral absoluto de aceptabilidad (Jöreskog y Sörbom, 1993).

2. **AGFI** (*Adjusted Goodness of Fit Index*): Índice Ajustado de Bondad. Este índice es una extensión de GFI. Se ajusta utilizando la ratio obtenida entre los grados de libertad del modelo propuesto y los grados de libertad del modelo nulo. Un nivel aceptable y recomendado es un valor mayor o igual a 0.90. Se le considera índice de ajuste y parsimonia, penaliza los modelos con muchos parámetros. La discrepancia entre GFI y AGFI indican la inclusión de parámetros insignificantes, no se ven afectados por el tamaño muestral.

3, **CFI** (*Comparative Fit Index*): Índice de Ajuste Comparado. Este índice junto con otro suministrado por este análisis tales como, IFI (Incremental Fit Index), RFI (Relative Fit Index) representa una comparación entre el modelo estimado y el modelo nulo o independiente. Los valores oscilan entre 0 y 1.0. Valores altos indican una alta calidad de ajuste (Bentler, 1990).

4. **RMSEA** (*Root Mean Squared Error of Aproximation*): Error de Aproximación Cuadrático Medio. Es un índice que da cuenta de la discrepancia en grados de libertad pero medido en términos de población. El valor es representativo de la bondad de ajuste que podría esperarse si el modelo fuera estimado con la población. Los valores que pueden considerarse aceptables oscilan entre 0.05 y 0.08. Proporciona intervalos de confianza y la posibilidad de poner a prueba hipótesis en el análisis de los residuales.

Tabla 15 *Índices de ajuste y error de las escalas de expectativas y percepciones.*

Índices de ajuste y de error.	Expectativas	Percepciones
NNFI	1.01	1
PNFI	0.86	0.86
CFI	1	0.97
GFI	0.91	1
RMR	0,053	
AGFI	0.88	0.81
RMSEA	0.01	0.01
NFI	1	1
RFI	1	1
Chi-cuadrado	1686.24	84113.73
Grados de libertad	199	231
Chi-cuadrado/gl	8.473	364.128

Por lo que respecta a los índices de bondad de ajuste en la tabla 15, se muestran ambas escalas, en las percepciones, se sitúan por encima 0.90 (0.99 para el Índice Comparativo de Ajuste CFI; 0.99 para el Índice de Bondad de Ajuste AGFI y 0.99 para el Índice de Bondad GFI). Los índices de error se sitúan por debajo 0.10 (RMSEA=0.0, RMR=0.052, RMR estandarizado=0.052). Reflejados en la tabla 15.

Tabla 16

Resultados de fiabilidad y varianza de las dos escalas.

Dimensiones	Fiabilidad	Fiabilidad	Varianza Media	Varianza Media
	compuesta	compuesta	Extractada	Extractada
	Expectativas	Percepciones	Expectativas	Percepciones
Tangibles	0.77	0.80	0.46	0.59
Fiabilidad	0.81	0.84	0.47	0.59
Capacidad de Respuesta	0,78	0.84	0.48	0.68
Seguridad	0,80	0.85	0.50	0.72
Empatía	0,83	0.86	0.51	0.61

Los resultados de la fiabilidad compuesta de ambas escalas son satisfactorias por encima del ($>.50$), respecto a la varianza media extractada. La varianza media extractada (AVE *Average Variance Extracted*) mide el porcentaje de varianza capturada por un constructo mostrando la ratio de la suma de la varianza capturada por el constructo y la varianza de medida. Es una medida complementaria de la fiabilidad compuesta. Cuando es superior a 0.50 implica que un alto porcentaje de la varianza es explicada por el constructo en comparación con la varianza del error de medida (Arias, 2008).

La validez convergente mostrada en la tabla muestra en todos sus valores que el promedio de las cargas estandarizadas sobre los ítems son entorno de 0.7 o más (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1998)

La Validez Convergente (*Convergent validity*), coeficiente de correlación entre medidas del mismo constructo cuando se utilizan distintos procedimientos de medida. Los valores de t se utilizan para contrastar la hipótesis de que el parámetro es distinto de 0 (H_0 –Hipótesis Nula) en la población y aceptamos la H_1 (Hipótesis Alternativa) $|\text{sit}| \geq |1.96|$. Los valores t superiores $|1.96|$ proporciona evidencia de la validez de los indicadores utilizados para medir los constructos de interés. Si todas las saturaciones de los indicadores que evalúan el mismo constructo fueran estadísticamente

significativas ($t \geq |1.96|$), los valores significativos de t indican que todos los indicadores evalúan el mismo constructo (Arias, 2008)

Tabla 17

Validez convergente escala de expectativas

Ítem	Tangible	Fiabilidad	Respuesta	Seguridad	Empatía
EU1	28,67				
EU2	34,55				
EU3	19,48				
EU4	26,91				
EU5		26,32			
EU6		29,51			
EU7		33,14			
EU8		33,9			
EU9		19,68			
EU10			26,62		
EU11			32,07		
EU12			33,28		
EU13			23,21		
EU14				32,56	
EU15				32,3	
EU16				29,53	
EU17				24,4	
EU18					21,76
EU19					26
EU20					30,26
EU21					38,54
EU22					36,17

Los resultados de la validez convergente muestra en todos los ítems valores t superiores a $|1.96|$, proporcionando así, evidencia de la validez para medir los constructos.

Tabla 18

Validez convergente escala de percepciones

Ítem	Tangible	Fiabilidad	Respuesta	Seguridad	Empatía
pU1	43.06				
pU2	47.48				
pU3	12.8				
pU4	34.62				
pU5		0.76			
pU6		35.01			
pU7		37.33			
pU8		36.66			
pU9		29			
pU10			32.07		
pU11			42.69		
pU12			45.42		
pU13			35.19		
pU14				44.87	
pU15				45.96	
pU16				41.36	
pU17				30.96	
pU18					32.06
pU19					24.04
pU20					38.5
pU21					42.85
pU22					39.35

La representación gráfica figura 12, está compuesta por las 5 dimensiones, cuyos coeficientes estandarizados oscilan entre .51 y .84, y las correlaciones entre los factores asumen valores positivos oscilando entre .53 y .82.

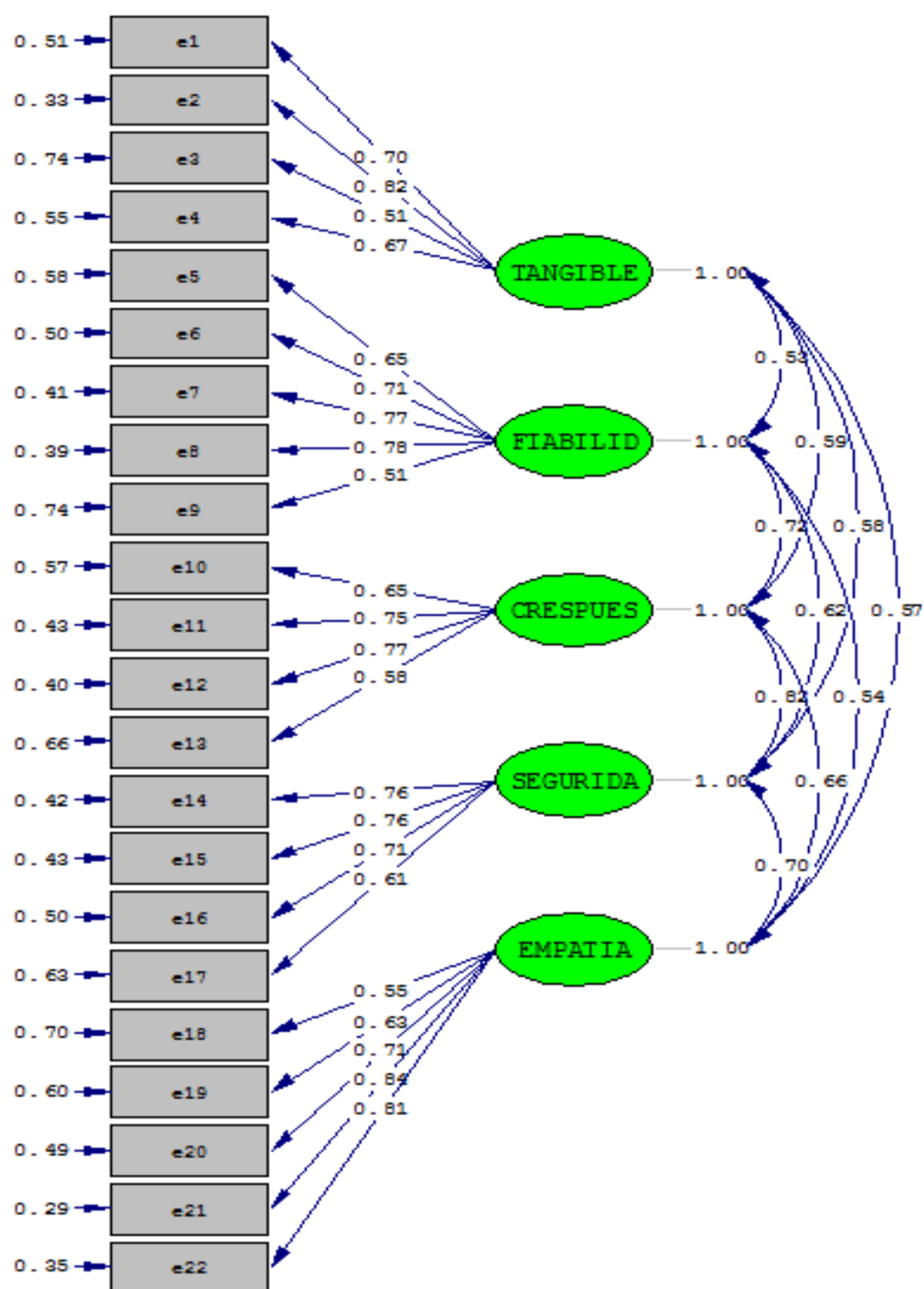


Figura. 12. Grafico path de la escala de expectativas.

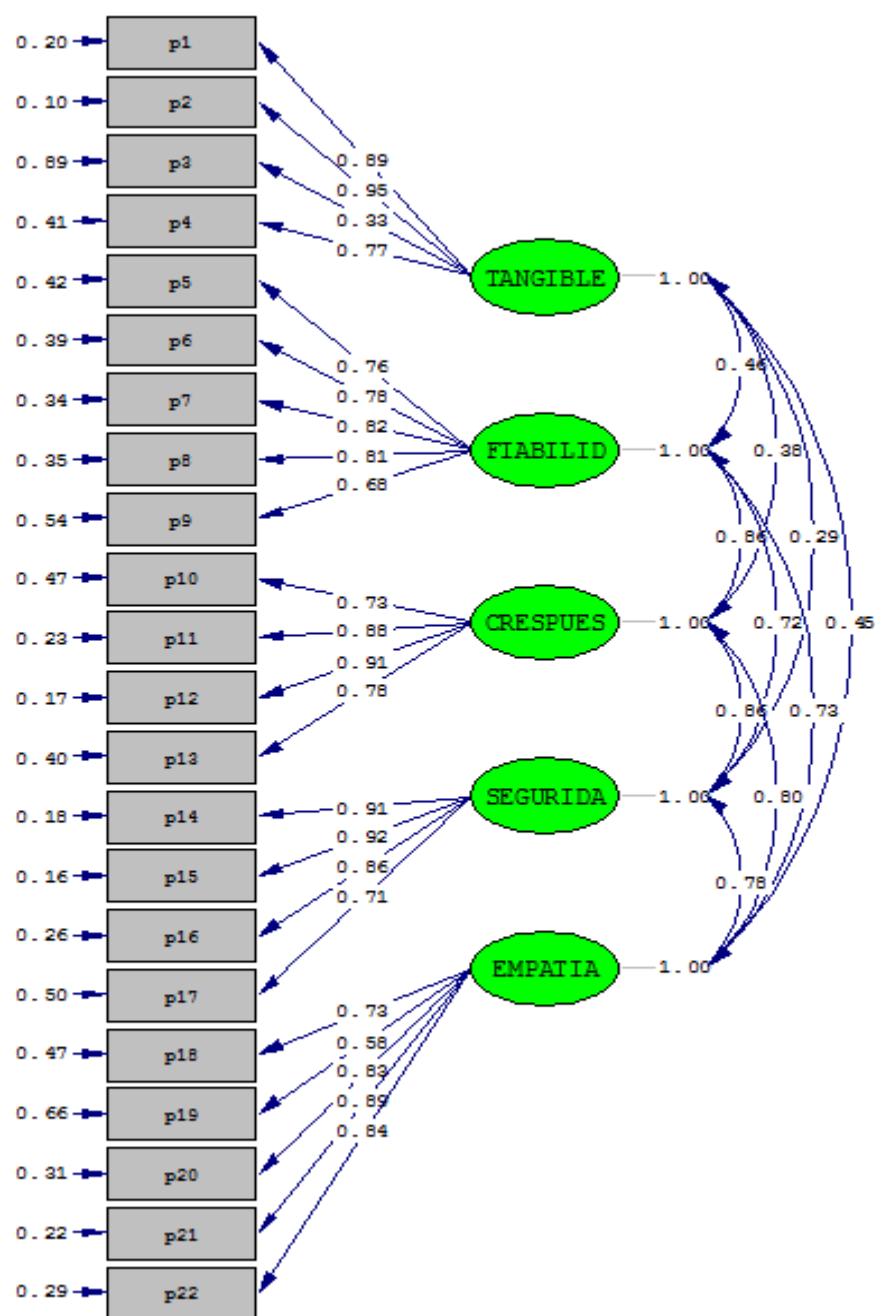


Figura 13. Grafico path de la escala de percepciones.

La representación gráfica figura 13, está compuesta por las 5 dimensiones, cuyos coeficientes estandarizados oscilan entre .58 y .95, y las correlaciones entre los factores asumen valores positivos oscilando entre .29 y .86.

Tabla 3. *Tabla comparativa de indicadores de ajuste y error del análisis factorial confirmatorio de la Escala 1 Expectativas y 2 Percepciones de a adaptación del cuestionario SERVQUAL.*

	Escala 1 <i>Morales- Sánchez, et al. 2013</i>	Escala 1	Escala 2 <i>Morales- Sánchez, et al. 2013</i>	Escala 2
Error de Aproximación Cuadrático Medio (RMSEA)	0.091	0.025	0.1	0.017
Residuo Cuadrático Medio (RMR)	0.073	0.05	0. 073	0.05
Raíz Cuadrada Residuo Cuadrático Medio (RMSR)	0.073	0.05	0.073	0.05
Índice de Bondad de Ajuste (GFI)	0.96	1	0.98	1
Índice Ajustado de Bondad (AGFI)	0.95	0.99	0.97	1
Índice de Ajuste Comparado (CFI)	0.99	0.95	1	0.97
Índice de Ajuste No Normado (NNFI)	0.99	0.92	1	0.95
Grados de libertad	199	131	199	131
Chi Cuadrado	487.62	700.494	357.49	784.979
Chi Cuadrado /Grados de libertad	2.450	5.347	1.796	5.992

Por lo que respecta a los índices de bondad de ajuste de la escala de expectativas, se sitúan por encima 0.90 (1 para el Índice Comparativo de Ajuste CFI; 0.99 para el Índice de Bondad de Ajuste AGFI y 1 para el Índice de Bondad GFI). Los índices de error se sitúan por debajo 0.10 (RMSEA=0.025, RMR=0.05, RMR estandarizado =0.05). Reflejados en la tabla 3.

Los índices de bondad de ajuste de la escala de percepciones, se sitúan por encima 0.90 (1 para el Índice Comparativo de Ajuste CFI; 1 para el Índice de Bondad de Ajuste AGFI y 1 para el Índice de Bondad GFI). Los índices de error se sitúan por debajo 0.10 (RMSEA=0.0, RMR=0.025, RMR estandarizado=0.025). Reflejados en la tabla 3.

3.2.5. Análisis de la calidad en la Asignatura de cultura física y salud

Las expectativas de los estudiantes/clientes son altas en comparación a las expectativas que muestra el personal de contacto y coordinadores, en donde la dimensión de capacidad de respuesta es la más cercana a lo que los clientes tienen como expectativas respecto a la asignatura de cultura física y salud.

Tabla 19 *Expectativas de las dimensiones*

	Estudiantes	Coordinadores
Dimensiones	Moda	Moda
Tangibles	7	5.5
Fiabilidad	7	6.1
Capacidad de respuesta	7	6.27
Seguridad	7	6.25
Empatía	7	5.6

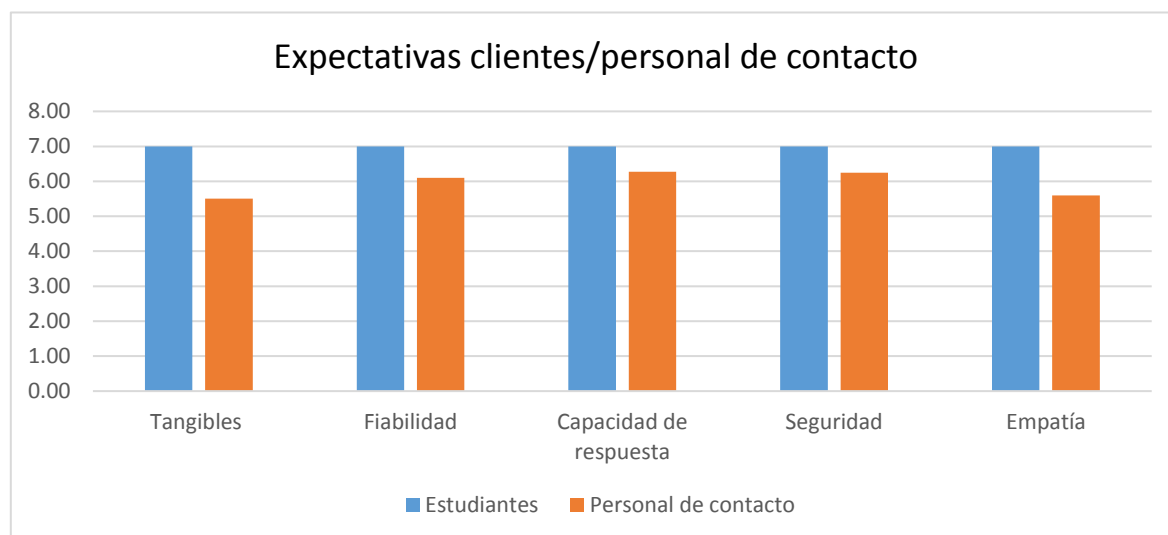


Figura. 14 Expectativas de los clientes .

Siendo los resultados negativos ante las dimensiones, los clientes o estudiantes dieron a cada una de las dimensiones mencionadas, esto indica una baja calidad en

las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

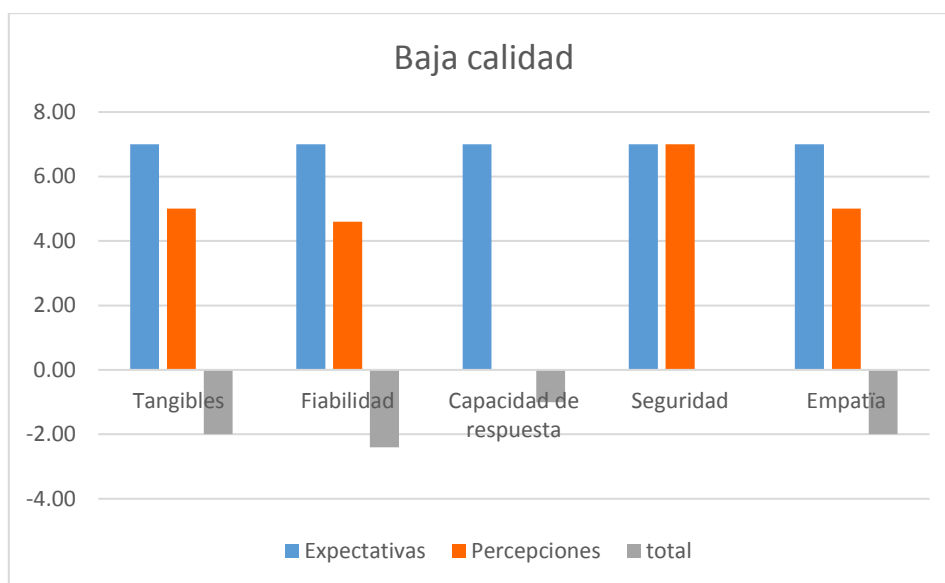


Figura 15. Percepciones de los clientes/estudiantes.

En la figura 15 se manifiesta una serie de respuestas negativas hacia el servicio de la asignatura de cultura física y salud, por parte de los estudiantes, donde en el apartado de seguridad es la única dimensión de la cual no están inconformes, de las otras 4 dimensiones se muestra con un -2 en fiabilidad siendo el factor más importante para los estudiantes, seguido de la empatía y los elementos tangibles y por último la capacidad de respuesta.

3.2.6. Sugerencias a la clase de Cultura física y salud respecto a los estudiantes y profesores.

En la figura los alumnos proporcionaron en las preguntas anexadas al cuestionario, nos proporcionan que el 40% de la muestra quiere más práctica de la asignatura, seguido de mejores instalaciones,

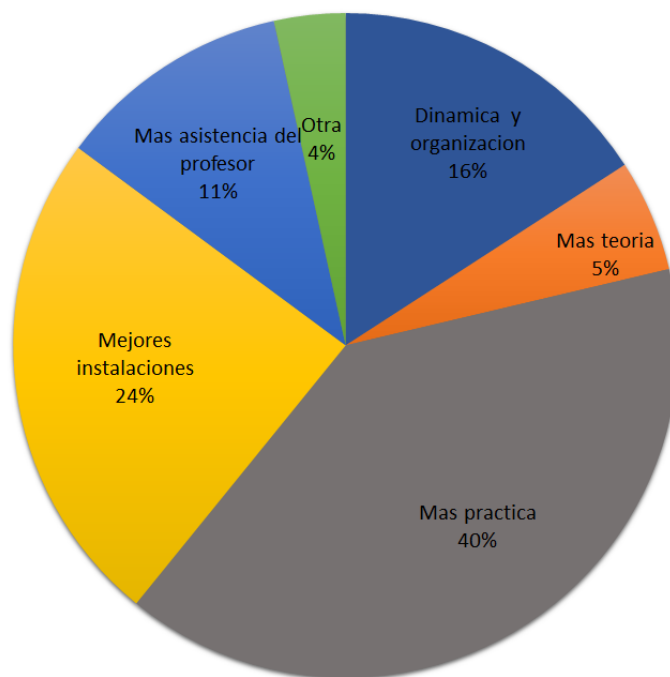


Figura 16. Sugerencias por parte del alumnado a la clase de cultura física y salud.

En la figura se muestran las sugerencias por parte de los coordinadores y maestros participantes en nuestro estudio, los cuales comparados con los alumnos piden se tengan más practica la asignatura con un 41% y un mejor horario con el 24% al igual que mejoren las instalaciones.

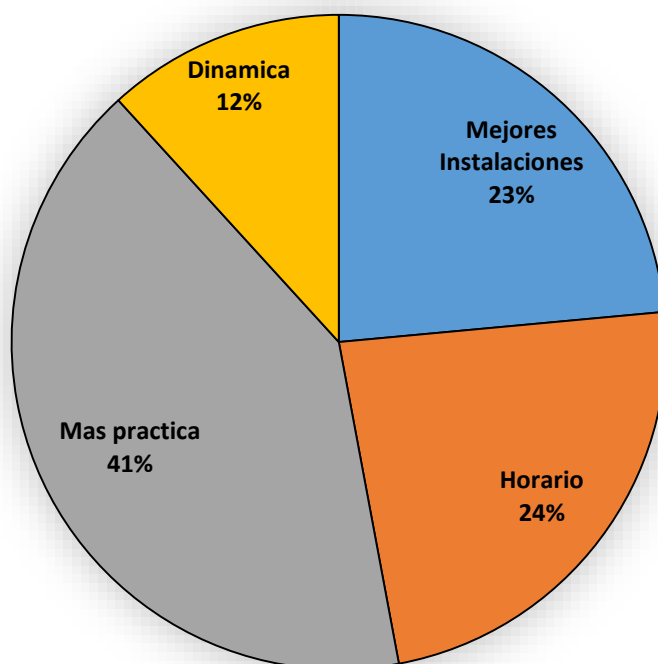


Figura 17. Sugerencias por parte de los maestros y coordinadores.

Capítulo 4

Discusión y Conclusión

4.1. Discusión y conclusiones

En la universidad se tiene considerado el nivel medio superior como un organismo de alta calidad, sin embargo tenemos que tomar las medidas adecuadas para realizar evaluaciones periódicas en el área de cultura física y salud al igual que se realizan en otras asignaturas. Establecer periodo de tiempo para poder llevar a cabo las mismas evaluaciones y cambios en el programa que en las demás asignaturas.

Para ello se necesita instrumentos (cuestionarios o encuestas) fiables y validados para realizar a profundidad una evaluación constructiva y de mejora de las asignaturas al igual como se realiza de los profesores y alumnos.

Durante mucho tiempo se ha estado combatiendo en contra de muchas políticas donde no se apoya ni el deporte ni la educación física como es el caso actual de la SEP, donde cada vez se ve menos la educación física como una asignatura de privilegio, siendo que en dicha asignatura se pudiera cambiar muchas cosas en edades tempranas para poder combatir sobre todo en el área de la salud.

Según Fernández (2001), se puede decir la educación adquirida por el estudiante que, además de conocimientos generales y específicos, incluye las habilidades y el desarrollo personal es de suma importancia en la vida, como lo es el caso de la educación física donde se realiza una formación integral general.

A partir de estas ideas, la preocupación por la calidad en la educación en el área de educación física es latente. En la actualidad no se cuenta con una infraestructura adecuada a cada practica de educación física, sin embrago se realizan las distintas programaciones en distintos lugares a medida que se cumpla con dicho programa. Inclusive en algunas entidades visitadas no contaban con ningún espacio vital donde los alumnos realizaran las actividades del programa y los trayectos a donde lo pudieran realizar eran largos o no muy viables para trasladarse.

Por ello en esta investigación se consideró evaluar la calidad total en los recintos académicos a través del cuestionario SERVQUAL el cual pretendió medir expectativas y percepciones de los clientes internos y externos y así poder contribuir a la mejora de la asignatura de cultura física y salud en la UANL.

Comparado con algunos autores como Arunasalam, Paulson y Wallace (2003) donde obtienen resultados óptimos en la aplicación del modelo en la estimación de satisfacción en trabajadores que participan en un programa de compensación de salud. En otro trabajo Dal Corso, Vianello, De Carlo y Robusto (2001) evaluaron la calidad de los servicios de la escuela con una muestra 640 padres, los profesores, y el personal auxiliar en Padua. En el trabajo de Lowndes y Dawes (2001) examinan si las dimensiones de la calidad del servicio que emergen del análisis factorial en los datos de las compras de una empresa, basado en el instrumento de SERVQUAL son iguales que las encontradas en la literatura. Los resultados demuestran que las dimensiones que emergen de datos de las compras son iguales a las dimensiones de SERVQUAL. Además, encontraron que las dimensiones son estables. Los resultados consideran que existe validez convergente. El trabajo de Chen (1994) aplica el modelo al Servicio de Extensión de Minnesota (MES) utilizando una estrategia test-retest, encontrando una alta fiabilidad (0.87). Sin embargo otros trabajos utilizando este modelo han puesto de manifiesto las deficiencias metodológicas del modelo (Coulthard, 2004; Bigne, Martinez, y Andreu, 2003; Lam y Woo, 1997). Conclusiones que vienen a unirse a la polémica originada en la comunidad científica por el uso del modelo SERVQUAL. El núcleo de esta polémica tiene su base en el número de dimensiones y en la inestabilidad situacional de las mismas.

Esto ha provocado que diversos investigadores hayan optado por modificar o ampliar la lista para adecuar el modelo a ramas de servicios específicos, a diferentes culturas o a diferentes agrupaciones de clientes. En general, los estudios ofrecen datos muy dispares, planteando la falta de estabilidad, consistencia y capacidad discriminativa de la escala (Buttle, 1994). En el caso de nuestro estudio la fiabilidad del instrumento y para fines de indagar la calidad con que se realiza la asignatura de

cultura física y salud, nos marca un buen parámetro de inicio de muchas más investigaciones a la par de buscar la calidad de dicha asignatura.

Tras los resultados obtenidos en el análisis, se puede considerar que se podría utilizar este cuestionario como una herramienta de evaluación de calidad. Los índices de ajuste y error de las dos escalas (expectativas y percepciones), todos ellos, se encuentran en los valores recomendados para aceptar el modelo.

Como lo menciona Morales-Sánchez, Berrocal, Morquecho y Hernández-Mendo, (2013) en su aplicación del SERVQUAL en la educación primaria adaptando el cuestionario, siguiendo las pautas sobre el AFC del trabajo de Foguet, Coenders y Alonso, (2004), permiten postular que se confirma la estructura factorial del instrumento utilizado para evaluar la calidad en la educación. Tienes una adecuados índices de bondad de ajuste y de error.. Además se ha constado, a través del Alfa de Cronbach y de la Fiabilidad Compuesta, que tiene una fiabilidad óptima; se puede considerar que el cuestionario, es una herramienta fiable, valida, y precisa para evaluar dicho constructo y es de gran utilidad.

Se ha podido comprobar que ambas escalas permiten realizar una evaluación de programas de cultura física y salud, teniendo en cuenta los distintos aspectos implicados que van desde las expectativas y percepciones de los estudiantes y maestros y coordinadores.

Se realizaron distintos análisis con el fin de seguir comprobando la fiabilidad del cuestionario. Tales como los índices de ajuste y error como señalan Hu y Bentler (1999), los índices RMSEA, NNFI y CFI son propensos a rechazar modelos correctos cuando el tamaño de la muestra entre otras y considerar valores obtenidos, como por encima del .90 y 0.10 para RMSEA y RMR. Nuestros resultados cumplen esta premisa de la adaptación del cuestionario al contexto mexicano el cual es aceptable para su aplicación. Junto a la interpretación de estos índices podemos considerar los valores de Chicuadrado que poseen una significación asociada de $p = 1686.24$ para las expectativas y $p = 84113.73$ para las percepciones que permite aceptar que las restricciones especificadas en el modelo son aceptables (ver tabla 14).

Los resultados más destacados en cuestión de la escala de expectativas son:

El porcentaje de alumnos que quieren mejores instalaciones y material es muy alto al igual que el de los maestros. Eso quiere que las respuestas de los alumnos y maestros coinciden en tener mejores instalaciones y que la asignatura sea o tenga más práctica.

Los alumnos prefieren sentir seguridad en la asignatura, que se cumpla lo que se les promete y no cometa errores.

Los alumnos tienen expectativas altas en cuestión de realizar la actividad física y quisieran más práctica de actividad física en la asignatura.

Los resultados más destacados en cuestión de las percepciones son:

El porcentaje de alumnos tienen una percepción alta del factor de la fiabilidad con 0.81 pero por el contrario no tienen una capacidad de respuesta y elementos tangibles por lo que consideramos que afecta a los alumnos el no realizar práctica deportiva en instalaciones de calidad y con un material adecuado a cada práctica. Por otra parte el profesor es el encargado de responder a cada especificación por parte del alumno y en las instituciones académicas no se realiza de forma adecuada según las percepciones que se tiene por los estudiantes de bachillerato.

Sin duda y para cualquier sector si no hay cliente no hay negocio, en el caso de la educación, si no existen más clientes que quieran ingresar a las instituciones académicas, existe la probabilidad de que esta desaparezca por completo o que en su defecto no cuente con los estándares de calidad que necesitan.

Vivas (1999) propone un modelo de calidad para instituciones educativas, quien a su paso del tiempo ha tenido modificaciones hasta llegar a desaparecer, esto puede aunar a distintas cuestiones específicas como lo son la falta de conocimiento en el caso de la asignatura de cultura física y salud, la cual está abandonada en cientos de instituciones educativas, que no está del todo abandonada en la UANL pero se podría priorizar la asignatura, y darle los cursos necesarios o actualizaciones a los profesores.

Así mismo en Chile los académicos Moraga y Castillo (2010) diseñaron, aplicaron y validaron la escala de medición U-Cals, referente a la calidad de servicio en educación superior.

La escala U-Cals es una herramienta que permite medir y gestionar la calidad del servicio percibido por los estudiantes. El instrumento consideró las siguientes dimensiones para su medición: actitud y comportamiento del profesor, competencias del profesor, malla curricular, personal administrativo, instalaciones y organización de los cursos, dimensiones que tal vez tendría que tomar en cuenta el SERVQUAL para medir la actitud del profesor y del alumnado o tal vez pasar los dos cuestionarios y realizar una comparación de ambos y así aumentar el grado de fiabilidad de ambos instrumentos.

Definir la calidad de la educación es tarea compleja porque los criterios que la conforman son cambiantes, por lo tanto no hay ni debe haber una verdad absoluta al respecto, solo aproximaciones que deben construirse con referencia al contexto cultural e histórico. En tal sentido, es tarea de todos los actores de la sociedad elaborar el proyecto educativo que especifique claramente el tipo de educación que aspira y necesita, enmarcar dentro de un proyecto de país. Es necesario generar una cultura para la calidad y una cultura para vivir con una educación de calidad. Si no ponen énfasis en temas de salud a temprana edad como lo dicen algunos autores Cintra y Balboa en el (2011), que nos recomiendan la práctica de actividad física y educación física como prevención de enfermedades tempranas, así mismo otros autores como Alonso, Betancur y Palma (2016), nos mencionan que la actividad física y la salud van de la mano, es por eso que necesitamos como institución reconocida poner énfasis en mecanismos de evaluación periódica que traten de generar resultados eficientes.

En la actualidad el mundo globalizado demanda con mayor fuerza programas educativos cuyo fin sea el de formar personal altamente capacitado y apto para generar personas con una formación integral.

Es indudable que entre las variables influyentes en la calidad de la cultura física y salud, más significativas son: la preparación o capacitación específica del profesorado,

la infraestructura y materiales que la asignatura requiere, así como el contemplar los intereses deportivos de los estudiantes,

En lo que respecta a los profesores, la capacitación es vital para la creación de hábitos destinados a promover el ejercicio físico-deportivo. Resulta fundamental propiciar el perfeccionamiento con metodologías de enseñanza actualizada como base del proceso de formación integral.

Las Reformas Educativas proponen el manejo de contenidos mínimos obligatorios por parte de los docentes, (organismo interno de la UANL) factor muy importante ya que quienes tienen la responsabilidad de llevar a cabo las actividades, como libros y actividades ya establecidas por la UANL. (Torneos internos que incitan a algunos alumnos a participar, o entre preparatorias organizado por la dirección general de deportes de la UANL.) En muchos casos omiten elementos claves tales como la organización y evolución jerárquica de los contenidos a aplicar. Por otra parte, los profesionales de la actividad física deben contar con recursos materiales, razón que hace necesario considerarlos como elementos facilitadores del logro de los aprendizajes en función de la cantidad requerida, tales como los elementos tangibles que por los alumnos fue una variable importante de calificar, ajustados al número y características de los estudiantes a los cuales se dirigirá la clase, entre otras.

En algunas oportunidades se observa a los docentes exigir materiales y por lo general los directivos no atienden esta necesidad. No obstante, hay que tener siempre presente que el uso inadecuado de algunos implementos puede provocar lesiones o carencia de motivación, aspecto destacado por Sánchez y Román (2005).

Sin embargo, la infraestructura y dotación de material son imprescindibles, pues afectan directamente el quehacer pedagógico. Contar con ellos resulta esencial para el éxito del proceso, de tal manera que dotar a las instituciones académicas adecuadamente de éstos, otorga señales claras para cumplir con eficacia el quehacer pedagógico.

En consecuencia, resulta obvio que es responsabilidad de quien esté al frente de la institución educativa debe de aportar las herramientas tanto en cantidad y calidad necesarias para el cumplimiento óptimo de la asignatura.

Podemos concluir que se deben tomar acciones correctivas al programa, a las infraestructura y a los profesores, donde empaten ideas tanto del beneficio de los alumnos como el bienestar de los trabajadores, encuestas como el SERVQUAL aplicables a la comunidad de la UANL donde arrojen más resultados asertivos.

Realizar un plan de mejora de los programas, horarios y planificación es necesario, enmarcar que es este proyecto se tomó en cuenta dos actores principales el alumnado y el personal de contacto, el cual fue encargado de proporcionar información, mas no se sabe si este tipo de información realizada por toda la población cambie el sentido de la investigación y aporte muchísimas más acciones a corregir.

Futuras líneas de investigación

Futuras líneas de investigación

A continuación se presentan algunas propuestas para fundamentar trabajos futuros, del ámbito de la calidad educativa, calidad total o evaluación de la satisfacción uno de los principales aspectos a evaluación es el área cualitativa, la comparación de ambas metodologías como lo son los métodos mixtos o mixed Methods utilizando diseños como la entrevista focalizada, los programas actualizados del ATLAS ti, y el Face Rader, programas cuyo objetivo es el análisis de los datos cualitativos, detección de las emociones faciales que sin duda están relacionados con la calidad emocional, que al momento de evaluar a los clientes nos arrojen datos interesantes sobre el servicio o la satisfacción verdadera4ra el usuario o cliente.

Otra de las propuestas de líneas de investigación es ampliar la evaluación no solo a expectativas y percepciones si no aplicar un instrumento o más sobre niveles de satisfacción, calidad del servicio y de evaluación curricular en el área de la educación, compenetrar ambos test y probar resultados óptimos para la obtención de datos más concretos del área de calidad total en usuarios o clientes.

Realizar plan de mejora en base a los resultados obtenidos de esta tesis y compararlos con otras universidades, países o sistemas educativos.

Así mismo esperamos haber contribuido a la evaluación de la asignatura sin fines de evidenciar o poner en tela de juicio el trabajo que día a día realiza todo el personal administrativo de las instituciones académicas, que se encuentran en constantes evaluaciones periódicas de diferentes áreas temáticas.

Referencias

Referencias

- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), (31-47), doi: 10.1108/02634500610641543
- Afthinos, Y., Theodorakis, N. y Nassis, P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centres. Gender, age, type of sport center and motivation differences. *Managing Service Quality*, 15(3), 245-258.
- Akhlaghi Ehsan, Amini Shahnaz (2012) Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using *SERVQUAL* model, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*.
- Alvarado-Lagunas, E. Luyando-Cuevas J.C. y Picazzo-Palencia, E. (2014), "Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey", en *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, México, 17 (58-76).
- Alvarez, M., Rodríguez, S. (1997) La calidad total en la universidad: ¿Podemos hablar de clientes?, *Boletín de Estudios Económicos*, 52(161), 333–352.
- Andión M. (2007) Sobre la calidad en la educación superior: una visión cualitativa en *Reencuentro*, 50 (2007), 83–92
- Anguera, M. T. (1990). Metodología observacional. En J. Arnau Gras, M. T. Anguera Argilaga y J. Gómez Benito (Eds.), *Metodología de la Investigación en Ciencias del Comportamiento* (pp. 123-236). Murcia: Secretariado de Publicaciones de la Universidad de Murcia.
- Anguera, M.T. y Hernández Mendo, A. (2003). Evaluación de programas de actividad física. En A. Hernández Mendo, *Psicología del Deporte* (Vol.II1): Fundamentos (pp. 141-177). Buenos Aires: Tulio Guterman (<http://www.efdeportes.com>).
- Arguedas N. & Jiménez F. (2007). Factores que promueven la permanencia de estudiantes en la educación secundaria. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en educación*, 7(3), 0.

- Arias, B. (2008). *Desarrollo de un ejemplo de análisis factorial confirmatorio con LISREL, AMOS y SAS*. Metodología en la investigación sobre discapacidad. Introducción al uso de las ecuaciones estructurales. Salamanca: INICO
- Armengol, C.; Rexach, J.; Tamarit, M. (1996). La situación de la enseñanza de la Educación Física en las Enseñanzas Medias. En Catálogo de investigaciones. Centro de investigaciones y docencias económicas.
- Arraya-Castillo, L. (2013) ¿Qué hemos aprendido sobre la calidad del servicio en educación superior, *Revista Pilquen*, 2(1-12)
- Asenjo, F. y Maiztegui, C. (2000). La interrelación entre los distintos agentes implicados en el deporte escolar. Un análisis de sus demandas desde el punto de vista de los educadores deportivos. *Ocio y deporte escolar*. Blibao: Universidad de Deusto. 5 (17) 41-64.
- Astráin, C. (2002). *Análisis de las divergencias entre teoría y práctica en el área de Educación Física en la Educación Secundaria Obligatoria*. Tesis doctoral sin publicar, Universidad de Valladolid, Valladolid, España.
- Balaguer, I., y Castillo, I. (2002). *Actividad física, ejercicio físico y deporte en la adolescencia temprana*. En I. Balaguer (Ed.), *Estilos de vida en la adolescencia* (pp. 37-64). Valencia: Promolibro.
- Barbeira, S., Navarro, R., & Rodriguez, J.E. (2017). Hábitos deportivos y de actividad física en escolares de educación primaria en función de la edad y el género. Orientaciones desde del área de didáctica de la educación física. En EmásF, *Revista Digital de Educación Física*, 44, 94-111. Recuperado de http://emasf2.webcindario.com/EmasF_44.pdf
- Berrocal, M Á; Evaluación de la calidad en el área de educación física en un centro de enseñanza secundaria y bachillerato. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 8() 411-427.
- Biddle, S., Sallis, J.F., y Cavill, N. (1998). *Young and active? Young people and health-enhancing physical activity: evidence and implications*. London: Health Education Authority.
- Buendía, L. (2001) Hacia una universidad de calidad, *Revista de Investigación Educativa*, 19(2), pp. 577-578

- Calmeiro L. y Matos M. (2003) Efectos del programa de gestión personal en la promoción de la actividad física en adolescentes, *Revista de Psicología del Deporte* 8(1), 87-101.
- Casadesús, M; Heras I. Y Merino J. (2005): *Calidad práctica: una guía para no perderse en el mundo de la calidad*. Pearson Educación, Madrid.
- Casanueva, Cristóbal, Rafael Periañez y José Ignacio Rufino (1997), "Calidad percibida por el alumno en el servicio docente universitario: desarrollo de una escala de medida", en M. Ruiz (ed.), xi Congreso Nacional aedem, Lleida, 2, 27-34.
- Casero Martínez, Antonio; (2008). Propuesta de un cuestionario de evaluación de la calidad docente universitaria consensuado entre alumnos y profesores. *Revista de Investigación Educativa*, 25-44.
- Castejón, F. J. (1996). *Evaluación de la Educación Física por indicadores educativos*. Sevilla: Waceulen.
- Chavarria, X. (1998). Situació de l'educació física en el sistema educatiu. Ponències del Congrés de l'educació física i l'esport en edad escolar a la ciutat de Barcelona, Barcelona 15-17 Mayo. 28-46. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.
- Chelladurai, P. and Chang, K. (2000), "Targets and standards of quality in sport services", *Sport Management Review*, 3 (1-22)
- Chirosa; L.J., Hernández-Mendo, A, López-Walle, J., Reigal, R., Juárez-Ruiz de Mier, R., Martín-Martínez, I. (2016). Efectos de un programa de juegos reducidos sobre la función ejecutiva en una muestra de chicas. *Retos*, 30 (2), 171-176.
- Chirosa; L.J., Hernández-Mendo, A, López-Walle, J., Reigal, R., Juárez-Ruiz de Mier, R., Martín-Martínez, I. (2016). Efectos de un programa de juegos reducidos sobre la función ejecutiva en una muestra de chicas. *Retos*, 30 (2), 171-176.
- Cronin Jr., J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131. <https://doi.org/10.2307/1252256>
- Crosby (1979). Synthesis of optically active compounds: A large scale perspective.

- Dalmau Torres, J. M. (2003). *Análisis del estatus de la educación física en la enseñanza primaria*. Tesis Doctoral. Zaragoza. Servicio de publicaciones de la Universidad de la Rioja.
- Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis. Díaz de Santos: Madrid.
- Díaz Cambló, S. y Hernández Mendo, A. (2012). La socialización deportiva a través del cine. *Lecturas: EF y Deportes. Revista Digital*, 16(164), enero. <http://www.efdeportes.com/efd164/la-socializacion-deportiva-a-traves-del-cine.htm> [Consulta: 20 de enero de 2012].
- Díaz Cambló, S. y Hernández Mendo, A. (2012). La socialización deportiva a través del cine. *Lecturas: EF y Deportes. Revista Digital*, 16(164), enero. <http://www.efdeportes.com/efd164/la-socializacion-deportiva-a-traves-del-cine.htm> .[Consulta: 20 de enero de 2012].
- Díaz Lucea, J. (2005). *La evaluación formativa como instrumento de aprendizaje en educación física*. Barcelona. Inde.
- Dorado, A. (2006). *Análisis de la satisfacción de los usuarios: Hacia un nuevo modelo de gestión basado en la calidad para los servicios deportivos municipales*. Toledo: Consejo Económico y Social de Castilla-La Mancha.
- Duque, R. (1993). La evaluación en la ES Venezolana. *Planiuc*. Números 17-18, Aniversario X.
- Edwards r., V. (1991): *El concepto de calidad de la educación*. Santiago, Chile, unesco/olreac.
- Fabrigar, L., & Wegener, D. (2012). *Exploratory Factor Analysis*. New York: Oxford University Press.
- Fernández del Valle, J. (1992). Evaluación de programas residenciales de servicios sociales para la infancia. Situación actual y aportaciones de los enfoques ecopsicológicos. *Psicothema*, 4(2), 531-542.
- Fernández, R. (2001) El profesor en la sociedad de la información y la comunicación: nuevas necesidades en la formación del profesorado, *Docencia e Investigación*. (1)[www.uclm.es/PROFESORADO/RICARDO/Docencia e Investigacion/Preseleccion1.htm](http://www.uclm.es/PROFESORADO/RICARDO/Docencia_e_Investigacion/Preseleccion1.htm).

- Gallego Zumaquero, V., Hernández-Mendo, A., Reigal Garrido, R. E. y Juárez-Ruiz de Mier, R. (2015). Efectos de la actividad física sobre el funcionamiento cognitivo en preadolescentes. *Apunts. Educación Física y Deportes*;121,(3), 20-27. DOI: [http://dx.doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.\(2015/3\).121.03.ISSN-1577-4015](http://dx.doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.(2015/3).121.03.ISSN-1577-4015)
- Gallego Zumaquero, V., Hernández-Mendo, A., Reigal Garrido, R. E. y Juárez-Ruiz de Mier, R. (2015). Efectos de la actividad física sobre el funcionamiento cognitivo en preadolescentes *Apunts. Educación Física y Deportes*;121,(3), 20-27. DOI: [http://dx.doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.\(2015/3\).121.03.ISSN-1577-4015](http://dx.doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.(2015/3).121.03.ISSN-1577-4015)
- García González R; Azcuy E; Torres Cordero (2008). Sobre la calidad total en la educación, un accionar que nos atañe a todos, *Revista Iberoamericana na de Educación* 45/1
- García, M.; Puig, N. (1986). *L'esport en edat escolar a la ciutat de Barcelona*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.
- García-Mas, A. (2003). *Psicología del turismo deportivo*. En A. Hernández Mendo: *Psicología del Deporte*, Aplicaciones 2 (6-24). Buenos Aires: Buenos Aires: Efdeportes.com.
- García-Merita, M. L., y Fuentes, I. (1998). Un estudio de los estilos de vida de los estudiantes valencianos de B.U.P., C.O.U. y F.P. *Generalitat Valenciana* (GV94-2424).
- Ghigliani, F. (2008) Apuntes relacionados con los maestros de las plazas de deportes VI y XI, *Uruguay-Sport*. Archivos de la Comisión Nacional de Educación Física, nº 2, Montevideo, Uruguay. p. 7-12
- Gluyas Fitch, R. (2011). Gestión de la calidad de la enseñanza artística a través de la certificación de competencias docentes, e-spacio. Recuperada en Marzo 29, 2012, del sitio Web tema: *Portal de Recursos Educativos Abiertos* (REA) en <http://www.temoa.info/es/node/118079>.
- González Alvarez, R. (2013). Procedimiento para la evaluación de la calidad percibida de los servicios bancarios. *Ingeniería Industrial* - Universidad del Bío-Bío, 43-62.

- González Arévalo, Carles. (2006). *La Qualitat de l'àrea d'educació física. El cas dels centres que imparteixen l'educació secundària obligatòria de la ciutat de Barcelona*. Tesis Doctoral. Barcelona: Universidad de Barcelona..
- González, M. A., Sánchez, N. (2004) La evaluación del proceso de enseñanzaaprendizaje. Fundamentos básicos, *Docencia e Investigación.*, 4.
- Grönroos, C. (1978). A service-oriented approach to marketing for services. *European Journal of Marketing*, 12, 588-601.
- Grönroos, C. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector. Swedish School of Economics and Business Administration*. Sweden: Helsingfors.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications *European*, 18, 36-44.
- Grönroos, C. (1994). From Marketing Mix to Relationship Marketing: Towards a Paradigm Shift in Marketing. *Journal of Marketing*, 32, (2), 4-20.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios. La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Grönroos, C. (1994). Quo Vadis Marketing? Toward a Relationship Marketing Paradigm". *Journal of Marketing Management*, 10, (5), 347-360.
- Gutiérrez, M. (2006). Administrar para la calidad. Conceptos administrativos del control total de la calidad. LIMUSA – ITESM (Centro de calidad). México.
- Gutiérrez, M. (2006). *Administrar para la calidad. Conceptos administrativos para el control total de calidad*. México: Limusa.
- Hair, J. F., Anderson, L E., Tatham, L L., Black, W. C. (1992), *Multivariate Data Analysis with Readings*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Hernández G. (2009). Calidad de la educación media superior en México. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 1 (5).
- Hernández Mendo, A. (2000). Psicosociología de la evaluación de programas de actividad física: el uso de indicadores. Lecturas: EF y Deportes. *Revista Digital*, 18, febrero 2000 <http://www.sportquest.com/revis-ta/efd18/psoc.htm> [Consulta: 2 de marzo de 2000].

- Hernández Mendo, A., Díaz Martínez, F., y Morales Sánchez (2010). Construcción de una herramienta observacional para evaluar las conductas pro-sociales en las clases de educación física. *Revista de Psicología del Deporte*, 19(2), 305-318.
- Hernández Mendo, A., Olmedo Rueda, L. y Planchuelo Medina, L. (2012). Cuestionario de Desarrollo Moral para Niños: Estudio Preliminar. *Avances de la Psicología del Deporte en Iberoamerica*, 1(1), 57-73.
- Hernández Mendo, A., Planchuelo Medina, L. (2012). Una herramienta observacional para la evaluación del desarrollo moral en las clases de educación física en primaria. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 7(2), 287-306.
- Hernández, M. C. A., Velásquez L-C. D. y Pérez S. A. (2009). Evaluación de la calidad de la asignatura matemática superior I en el ámbito de la Sede Universitaria Municipal Camajuaní Cuba: Experiencia de un colectivo de carrera. *Revista Digital Lámpsakos*, (2), 24-30.
- Hernández-Mendo, A. (2001). Un cuestionario para evaluar la calidad en programas de actividad física. *Revista de Psicología del Deporte*, 10, 179-196.
- Hernández-Mendo, A. y Planchuelo, L. (2014). El incremento del desarrollo moral en las clases de educación física. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 9(2), 369-392.
- Hernández-Mendo, A., Blanco-Villaseñor, A., Pastrana, J.L., Morales-Sánchez, V. y Ramos-Pérez, F.J. (2016). SAGT: Aplicación informática para análisis de generalizabilidad. *Revista iberoamericana de psicología del ejercicio y el deporte*, 11(1), 77-89.
- Horbath, J E; Gracia, M A; (2014). La evaluación educativa en México. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad*, 9() 59-85. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92731211003>.
- Ibarra Morales, L. E., Casas Medina, E. V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60, 229-260.

- Jiang, Y. y Wang, C. L. (2006). The impact of affect on service quality and satisfaction: the moderation of service contexts. *Journal of Services Marketing*, 20(4), 211-218.
- Jöreskog, K. y Sörbom, D. (2006). Lisrel 8.8 for Windows. Chicago, IL: Scientific Software International, Inc.
- Juran, J. M. (1996) *Juran y la calidad por el diseño*. México: Díaz de Santos.
- Kim, D. and Kim, S.Y. (1995), "QUESC: an instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea", *Journal of Sport Management*, 9(2), 208-20
- Lehtinen, U. y Lehtinen, J. (1991). Two approaches to service quality dimensions. *The Service Industries Journal*, 11(3), 287-303.
- Lepeley, M. T. (2001), *Un modelo de evaluación. Gestión de la Calidad de la Educación* McGraw Hill.
- Louise Kyle, T., Hernández-Mendo, A., Reigal Garrido, R. E., Morales-Sánchez, V. (2016). Efectos de la actividad física en el autoconcepto y la autoeficacia en preadolescentes. *Retos*, 29, 61.
- Louise Kyle, T., Hernández-Mendo, A., Reigal Garrido, R. E., Morales-Sánchez, V. (2016). Efectos de la actividad física en el autoconcepto y la autoeficacia en preadolescentes. *Retos*, 29, 61-
- Manzano, J. I. (Dir.); Sáenz-López Buñuel, P.; Sicilia Camacho, A.; Varela Domínguez, R.; Cañadas Larrubía, J. F; Delgado Noguera, M.A. y Gutiérrez Delgado, M. (2003). Currículo, deporte y actividad física en el ámbito escolar. La visión del profesorado de educación física en Andalucía. *Serie Deporte y Documentación*, 31. Málaga, Sevilla: Instituto Andaluz del Deporte: Consejería de Turismo y Deporte.
- Maroco, J. (2010). *Análise de Equações Estruturais*. Fundamentos teóricos, software e Aplicações. Portugal: Rolo Y Folhos II, SA.
- Martínez Romo, Sergio. (2007). Gestión, evaluación y calidad en la diversificación de la educación superior en América LATINA. *Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL*, . 1-14.
- Martínez, A. M. E. (2006). Ideas para el cambio y el aprendizaje en la organización: una perspectiva sistémica. Bogotá: ECOE.

- Martínez-Tur, V., Peiró, J. M.; y Ramos, J. (2001). Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial. Madrid: Síntesis psicología.
- Martín-Martínez, I., Chirisa-Ríos, L. J., Reigal-Garrido, R. E., Hernández-Mendo, A., Juárez-Ruiz-de-Mier, R. y Guisado-Barrilao, R. (2015). Efectos de la actividad física sobre las funciones ejecutivas en una muestra de adolescentes. *Anales de psicología*, 31 (3), 962-971
- Martín-Martínez, I., Chirisa-Ríos, L. J., Reigal-Garrido, R. E., Hernández-Mendo, A., Juárez-Ruiz-de-Mier, R. y Guisado-Barrilao, R. (2015). Efectos de la actividad física sobre las funciones ejecutivas en una muestra de adolescentes. *Anales de psicología*, 31 (3), 962-971
- Mateo, A. J. et al. (2000). La evaluación educativa, su práctica y otras metáforas. España: Horsori.
- Medina Tornero, M.E. (1999). La gestión de la calidad y el marketing en los servicios sociales. La cristalera. *Revista de Asuntos Sociales*, 8, 13-26.
- Mejías, A. (2005a). Modelo para medir la Calidad del Servicio en los Estudios Universitarios de Postgrado. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*, 4(34) 81-85.
- Mejías, A. (2005b). Validación de un instrumento para medir la calidad de servicio en estudios universitarios. *Revista Ingeniería Industrial*, CUJAE, Cuba, (aceptado, por publicar).
- Méndez, C., & Rondón, M. (2012). Introducción al análisis factorial exploratorio. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 41(1),197-207.
- Menéndez, M.; Rodríguez, H.; Cortés, N.; Hernández, A. y Barbero, J.I. (1996). Estatus de la educación física. Consideraciones a partir del estudio de un caso. En Sanchez, R. (coord), Los retos de las ciencias sociales aplicadas al deporte. Investigación social y deporte. 2, 171-178. Pamplona: A.E.I.S.A.D
- Morales, A. (2010), “*Calidad en el servicio y la interacción empleado-cliente: un análisis de la valoración de la actividad docente del profesorado universitario*”, Tesis doctoral, México, UABC

- Morales-Sánchez, V. (2003) *Evaluación Psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad*. Tesis Doctoral, Universidad de Málaga, Málaga, España.
- Morales-Sánchez, V., Berrocal, M. A., Morquecho-Sánchez, R. y Hernández-Mendo, A. (2013). Evaluación de la calidad en el área de educación física en un centro de enseñanza secundaria y bachillerato. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 8 (2), 411-427.
- Morales-Sánchez, V., Hernández-Mendo, A. y Blanco, A. (2005) Evaluación de la calidad en los programas de actividad física. *Psicothema*, 17(2), 311-317.
- Morales-Sánchez, V., Hernández-Mendo, A. y Blanco, A. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del Deporte*, 18(2), 137-150.
- Morales-Sánchez, V., Pérez-López, R., y Anguera, M. T. (2014). Tratamiento metodológico de la observación indirecta en la gestión de organizaciones deportivas. *Revista de Psicología del Deporte*, 23(1), 201-207
- Morquecho-Sánchez, R; Medina-Rodríguez, R E; Ceballos-Gurrola, O; Morales-Sánchez, V; (2016). Cuestionario de evaluación de la calidad percibida en organizaciones de servicios deportivos universitarios (qunisport v.mx): programa factor. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, (11). 271-277.
- Morquecho-Sánchez, R; Medina, R.E; Morales, V; Medina, M y Duelos, J. (2013). Enfoque Diacrónico del Cuestionario SERVQUAL para su Aplicación a Entidades Deportivas. Actas III Congreso Asociación Latinoamericana de Gerencia Deportiva ALGEDE, Pereira, Colombia
- Nyeck, S., Morales, M., Ladhari, R., y Pons, F. (2002). "10 años de medición de calidad de servicio: una revisión del uso del instrumento SERVQUAL." *Cuadernos de Difusión*, 7 (13), 101-107. Consultado el 08 de julio 2007, de la base de datos de EBSCOhost.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of Service Quality: Its implications for future research. *Journal of Marketing*, 28, 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). The service quality puzzle. *Business Horizons*, 31 (5), 34-35.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and Reassessment of the Servqual Scale. *Journal of Retailing*, 67 (4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69, 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- Pett, M., Lackey, N., & Sullivan, J. (2003). Making Sense of Factor Analysis: The Use of Factor Analysis for Instrument Development in Health Care Research. United States of America: SAGE.
- Peiró, C., y Devis, J., (1993) Evaluación de programas: un programa de educación física y salud, *Apunts educacio fisica, Esports*, 31(1). 62-69.
- Reeves, C. A. y Bednar, C. A. (1994). Defining quality: alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 19, 419-445
- Reigal, R., Borrego, J. L., Juárez, R y Hernández-Mendo, A. (2016). Práctica física regular y funcionamiento cognitivo en una muestra adolescente. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 11(2), 201-209.
- Reloba-Martínez, S., Reigal-Garrido, R.E., Hernández-Mendo, A., Martínez-López, E.J., Martín-Tamayo, I., y Chiroso-Ríos, L. J. (2017). Efectos del ejercicio físico extracurricular vigoroso sobre la atención de escolares. *Revista de Psicología del Deporte/Journal of Sport*
- Robledo, M.A. (1997). Una aplicación del modelo Servqual de calidad de servicio a la industria del transporte aéreo. *Papers de Turisme*, 20, 117-135.
- Sáenz-López, P. (1999). La importancia de la Educación Física en Primaria. *Apunts. Ed. Física y Deportes*, (31). 20-31.
- Sallis, J. (1993). Epidemiology of Physical Activity and Fitness in Children and Adolescents. *Critical Reviews in Food Science and Nutrition*, 62, 403-408.
- Sánchez G., Bautista S., Cruz Rivero y Velasco Lince:(2011) Implementación de un sistema de gestión de la calidad en una institución educativa de nivel superior,

- basado en la norma ISO 9001:2000 / NMX-CC-9001-IMNC-2000, caso Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca, Edición electrónica gratuita en www.eumed.net/libros/2011a/928/
- Schlotzhauer, S. D. y Littell, R. C. (1997). SAS System for Elementary Statistical Analysis (2ª Ed.). Cary, NC: SAS Institute Inc.
- Shonk, D. J. y Chelladurai, P. (2008). Service quality, satisfaction, and intent to return in event sport tourism. *Journal of Sport Management*, 22(5), 587-602.
- Stephen, R. & Judge, T. (2009). “*Las Emociones y los Estados de Ánimo*”, en Comportamiento Institucional, 13ª ed. México: Pearson.
- Teodoro Romero Y. (2010) Mecanismos e instrumentos para evaluar en Educación Física – Autodidacta. ISSN: 1989-9041,
- Tunerman Beraheim, C. (1995): *La educación permanente y su impacto en la Educación Superior*. UNESCO. Paris.
- U.S. Department of Health and Human Services (1996). Physical Activity and Health: A Report of the Surgeon General. Atlanta: Centers for Disease Control and Prevention.
- Wang, Y. L., Luor, T. Y., Luarn, P., & Lu, H. P. (2016). Contribution to quality research: A literature review of the SERVQUAL model from 1998 to 2013. *Advanced Materials and Structural Engineering*, 919- 922. doi:10.1201/b20958-188
- Yzaguirre, L. (2005). Mitos y realidades de ISO 9001:2000.en Organizaciones Educativas. Editorial Limusa: México.

Anexos



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



FOD

FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

Invitación para participar en un estudio de investigación científica

Estimado Padre de familia o Tutor.-

Por la presente, nos dirigimos a ustedes, con objeto de poner en su conocimiento el proyecto de investigación científica que estamos realizando dentro de las preparatorias de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

¿De qué trata el estudio?

Constantemente se realizan evaluaciones para mejorar la calidad de los programas educativos, en esta instancia estamos evaluando la calidad del servicio que reciben los estudiantes respecto a la asignatura de cultura física y salud, para ello estamos realizando una investigación científica donde utilizaremos métodos innovadores, a través de entrevistas grabadas y realizadas por personal experto, acerca de la opinión de los-as estudiantes de todas las preparatorias de la UANL.

Para la cual, le solicitamos su autorización para realizar una entrevista grabada, la cual consta de 20 preguntas. El tiempo necesario para ello será de unos 15 a 20 minutos aproximadamente. Todas sus respuestas serán anónimas y confidenciales. Si decide no participar, o retirarse en cualquier momento, puede hacerlo libremente. Los datos recaudados tan solo serán utilizados para dicha investigación, siendo nosotros-as los-as primeros-as en tomar las medidas de seguridad pertinentes para proteger el anonimato, la imagen y la intimidad de todos-as los-as participantes. Si usted decide colaborar voluntariamente en nuestro estudio, favor de llenar los datos de autorización correspondientes.

Agradeciéndoles toda su colaboración.

Yo, (Nombre completo del padre o Tutor)

autorizo que (Nombre del alumno) _____

Matricula: _____ Semestre: _____ participe en dicha investigación.

Firma del padre o tutor: _____

ATENTAMENTE

Si necesita más información sobre este estudio, por favor, no dude en contactar con:

Investigadora

MAFyD. Erika A. Gadea Cavazos

tel. 13.40.44.50 ext. 7620 o 7618



Expectativas en relación a la asignatura de Cultura física y Salud.

Instrucciones.- Basándote en tu **experiencia como estudiante en la asignatura de Cultura física y salud**, indicanlos en cada pregunta marcando con una **X** tu opinión respecto a la calidad de tus expectativas, que debería tener dicha asignatura, donde el **1 significa baja calidad (muy desacuerdo)** y donde el número **7 significa alta calidad (total mente de acuerdo)**. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indiques un número que **refleje con precisión lo que piensas respecto de la asignatura**.

En la asignatura de Cultura Física y salud con calidad:		Muy en desacuerdo							Muy de acuerdo						
		1	2	3	4	5	6	7							
1.	Debe impartirse en instalaciones con apariencia moderna.														
2.	Las instalaciones deportivas con las que se cuenta para impartir la asignatura deben de ser visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7							
3.	Los profesores que imparten la asignatura debe tener una apariencia adecuada (con ropa deportiva o adecuada a las actividades...)	1	2	3	4	5	6	7							
4.	Los materiales relacionados con la asignatura (libros, canchas, gimnasio, balones, etc.) deben ser visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7							
5.	Cuando en la asignatura se promete hacer algo en un cierto tiempo, lo debe de cumplir.	1	2	3	4	5	6	7							
6.	Cuando un alumno tiene un problema en la asignatura, se debe mostrar un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7							
7.	En una asignatura se deben realizar bien las actividades desde el principio.	1	2	3	4	5	6	7							
8.	Se debe de realizar las actividades en el tiempo establecido.	1	2	3	4	5	6	7							
9.	Se debe preocupar por no cometer errores.	1	2	3	4	5	6	7							
10.	Los profesores deben comunicar a los alumnos habitualmente toda la información relacionada con la materia (objetivos, calendario, practicas, actividades...)	1	2	3	4	5	6	7							
11.	El profesor debe de atender eficazmente las necesidades de sus alumnos.	1	2	3	4	5	6	7							
12.	El profesor siempre debe de estar dispuesto a ayudar a los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7							
13.	El profesor nunca debe de estar demasiado ocupado para responder a las preguntas de los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7							
14.	El profesor debe de transmitir confianza a sus alumnos.	1	2	3	4	5	6	7							
15.	Se deben sentir cómodos en la relación con su profesor.	1	2	3	4	5	6	7							
16.	El profesor debe ser siempre amable con los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7							
17.	El profesor debe de tener conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7							
18.	El programa de una asignatura debe de tener una en cuenta a los alumnos que necesitan una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7							
19.	La asignatura tiene horarios de clases y practicas adecuadas para sus alumnos.	1	2	3	4	5	6	7							
20.	Tiene profesores que ofrecen una atención personalizada.	1	2	3	4	5	6	7							
21.	Se preocupa por los intereses de sus alumnos.	1	2	3	4	5	6	7							
22.	El profesor comprende las necesidades específicas de sus alumnos.	1	2	3	4	5	6	7							



Evaluación de los estudiantes respecto a la importancia relativa de las cinco dimensiones de la calidad de la asignatura de Cultura física y salud.

Instrucciones.- En la lista que aparece a continuación incluimos cinco características que corresponden a la asignatura de cultura física y salud. Nos gustaría conocer qué nivel de importancia le atribuyes a cada una de esas características cuando evalúas su calidad.

Por favor, **Evalué sobre 100 puntos cada una de las cinco características de acuerdo con la importancia que tiene para ti cada una de ellas** (cuanto más importante sea una característica, más puntos le asignarás). La suma de los cinco apartados deberá dar un total de 100 puntos.

En una asignatura de Cultura Física y Salud.		
1. La apariencia de las instalaciones físicas, del personal, equipos y material.		
2. La habilidad para realizar las cosas que ha prometido de forma segura y precisa.		
3. La disposición de ayudar a los alumnos y darles un servicio fiable.		
4. El conocimiento y el trato amable del profesor y su habilidad para transmitir un sentimiento de fe y confianza.		
5. El cuidado y la atención individualizada a sus alumnos.		
La suma de los 5 apartados anteriores de debe ser		total= 100 PUNTOS
De las 5 características señaladas anteriormente, ¿cuál consideras que es más importante para ti? (por favor, indique el número de la característica)		
¿Qué característica parece ser la segunda más importante?		
¿Qué característica es la menos importante?		

Datos socio demográficos de los estudiantes

1. Semestre:	2	3	4
2. Género:	M	H	
3. Edad:	15	16	17 18
4. ¿Te gusta realizar actividad física o deportiva?	Si	No	

5.- Practicas algún deporte:	Si	No
6.- En caso afirmativo comenta que deporte prácticas...		
7. Cuantas horas de práctica deportiva o de actividad física realizas a la semana (Lunes a Domingo)?		
8.- Consideras que las horas que imparten la asignatura de cultura física y salud en la preparatoria # de la UANL son las adecuadas.	Cuantas horas	Si No



Percepciones de los Estudiantes en relación a la asignatura de Cultura Física y salud de la preparatoria # ____ de la UANL.

Instrucciones.- El siguiente grupo de preguntas se refiere a lo que piensas sobre la asignatura de Cultura Física y salud. Para cada pregunta indicanos, por favor, hasta qué punto consideras que esta asignatura posee las características descritas en cada una de las preguntas. **Haz una cruz X** en el **número 1** si **está muy en desacuerdo** en que la asignatura de **Cultura física y salud** tiene esa característica y en el **número 7** si **está muy de acuerdo** con la pregunta. Si tus opiniones al respecto no son tan definitivas, haz una cruz en uno de los números **intermedios**. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indiques un número que **refleje con precisión lo que percibes respecto a la asignatura de Cultura física y salud**.

En la asignatura de cultura física y salud de la preparatoria ____ de la UANL									
	Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo				
	1	2	3	4	5	6	7		
1. Tiene instalaciones con apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7		
2. Las instalaciones deportivas son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7		
3. El profesor tiene una apariencia adecuada (con Ropa deportiva o adecuada para las actividades)	1	2	3	4	5	6	7		
4. Los materiales relacionados con la asignatura son visualmente atractivos. (Las canchas, canastas, gimnasio, balones, etc.)	1	2	3	4	5	6	7		
5. Cuando se promete hacer algo en un cierto tiempo, se cumple.	1	2	3	4	5	6	7		
6. Cuando un alumno tiene un problema, el profesor muestra un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7		
7. Se realizan bien las actividades desde el principio.	1	2	3	4	5	6	7		
8. Se realizan las actividades en el tiempo establecido.	1	2	3	4	5	6	7		
9. Se preocupan por no cometer errores.	1	2	3	4	5	6	7		
10. El profesor comunica a los alumnos toda la información relacionada con la materia (objetivos, calendario, actividades, practicas...)	1	2	3	4	5	6	7		
11. El profesor atiende eficazmente a tus necesidades.	1	2	3	4	5	6	7		
12. El profesor siempre está dispuesto a ayudarte.	1	2	3	4	5	6	7		
13. El profesorado nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.	1	2	3	4	5	6	7		
14. El comportamiento del profesor te transmite confianza.	1	2	3	4	5	6	7		
15. Te sientes cómodo en tu relación con el profesor.	1	2	3	4	5	6	7		
16. El profesor es siempre amable contigo.	1	2	3	4	5	6	7		
17. El profesor tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas que le realizas.	1	2	3	4	5	6	7		
18. El programa cuenta con una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7		
19. Tiene horarios de clases adecuado para sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7		
20. El profesor te da una atención personalizada.	1	2	3	4	5	6	7		
21. Se preocupan por tus intereses.	1	2	3	4	5	6	7		
22. El profesor comprende tus necesidades específicas.	1	2	3	4	5	6	7		



Personal de contacto B-3

Instrucciones: La lista que aparece a continuación enumera una serie de declaraciones con su opinión sobre su organización y sus operaciones. Por favor indique hasta qué punto está de acuerdo o no con cada pregunta trazando un círculo alrededor de uno de los siete números que aparecen junto a cada pregunta. Si está fuertemente en desacuerdo, haga una cruz en el número 1. Si está fuertemente de acuerdo, haga una cruz en el número 7. Si sus convicciones no son tan definitivas, haga una cruz en uno de los números intermedios. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor, díganos honestamente lo que piensa.

En esta Institución Académica Preparatoria # _____									
	Muy en desacuerdo			Muy de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6	7		
1. Siento que soy parte de un equipo									
2. Todos contribuyen al esfuerzo que realiza el equipo para servir a los estudiantes.									
3. Me siento responsable de ayudar a mis compañeros a que realicen bien su trabajo.									
4. Mis compañeros de trabajo y yo cooperamos con más frecuencia de lo que nos corresponde									
5. Siento que soy un miembro importante de la organización									
6. Me siento cómodo en mi trabajo en el sentido de que soy capaz de realizarlo bien.									
7. En esta organización contratan personal cualificado para realizar sus trabajos.									
8. Me dan el material, instrumentos, etc que necesito para realizar bien mi trabajo									
9. Dedico gran parte de mi tiempo a resolver problemas sobre los que tengo muy poco control.									
10. En mi trabajo, tengo la libertad de satisfacer verdaderamente las necesidades de mis estudiantes.									
11. Algunas veces siento que no tengo control sobre mi trabajo, ya que muchos usuarios demandan el servicio al mismo tiempo.									
12. Una de mis frustraciones en mi trabajo es que algunas veces tengo que depender de otros empleados para servir a los estudiantes.									
13. Las evaluaciones de mi supervisor sobre mis actuaciones en el trabajo incluyen lo bien que interactué con los estudiantes.									
14. En esta organización, el hecho de hacer un esfuerzo especial para servir a los estudiantes no implica una mayor paga o reconocimiento.									
15. En esta organización, los empleados que dan lo mejor de sí para servir a los estudiantes reciben mayores recompensas que los otros empleados.									
16. La cantidad de trámites que implica mi trabajo me dificulta el servir eficazmente a los estudiantes.									
17. La organización le da tanta importancia al marketing, que es difícil de ofrecer el nivel de servicio apropiado a los estudiantes.									
18. En términos generales, lo que los estudiantes quieren que haga y lo que mis superiores quieren que haga es lo mismo.									
19. La institución y yo tenemos las mismas ideas sobre cómo debería realizar mi trabajo.									
20. Recibo suficiente información de la dirección sobre lo que se supone que debo hacer en mi trabajo									



21. Con frecuencia siento que no entiendo lo que se realiza en esta institución.	1	2	3	4	5	6	7
22. Me siento capaz de adecuarme a los cambios que introduce la institución en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
23. Siento que en esta organización no me han entrenado lo suficiente para interactuar eficazmente con los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
24. No estoy seguro de a qué aspectos de mi trabajo se les da mayor importancia cuando evalúan mi comportamiento en el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
25. Las personas que crean nuestra publicidad consultan con empleados como yo sobre la veracidad de las promesas que hacen en la publicidad.	1	2	3	4	5	6	7
26. Con frecuencia no tengo conocimiento por adelantado de las campañas publicitarias de nuestra institución.	1	2	3	4	5	6	7
27. Empleados como yo interactúan con el personal de operaciones para discutir el nivel de servicios que la organización puede ofrecer a los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
28. La política de nuestra institución sobre el servicio a los usuarios es la misma en las diferentes oficinas que dan servicio a los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
29. La intensa competencia está provocando más y más presión en la institución para generar nuevos estudios.	1	2	3	4	5	6	7
30. Nuestros principales competidores, en un esfuerzo para captar nuevos estudiantes, ofrecen servicios que posiblemente no podrán cumplir.	1	2	3	4	5	6	7



1. ¿Qué sugerencias le harías al profesor de Cultura física y salud para mejorar las clases?

- ☐ 1.-Mas Dinámica y organizada ☐ 4.-Mejores Instalaciones y material
☐ 2.-Mas Teoría ☐ 5.-Mas asistencia del profesor
☐ 3.-Mas Practica ☐ 6.-Otra _____

2. ¿Qué tema de los que imparte la asignatura de Cultura física y salud te gusta más? ¿Por qué?

- ☐ 1.-Deportes _____ ☐ 4.-Salud y Medicina deportiva
☐ 2.-Todos ☐ 5.-Capacidades físicas _____
☐ 3.-Ninguno ☐ 6.-Otro _____

3. ¿Qué tema de los que se imparte la asignatura de Cultura física y salud te gusta menos? ¿Por qué?

- ☐ 1.-Deportes _____ ☐ 4.-Salud y Medicina deportiva
☐ 2.-Todos Me gustan ☐ 5.- Capacidades Físicas _____
☐ 3.-Todos me desagradan ☐ 6.-Otro _____

4. ¿Qué actividades extraescolares te gustaría que la asignatura de Cultura Física y salud realizara? Y ¿Por qué?

- ☐ 1.-Deportes _____ ☐ 4.-Salud y Medicina deportiva
☐ 2.-Todos Me gustan ☐ 5.- Capacidades Físicas _____
☐ 3.-Todos me desagradan ☐ 6.-Otro _____

5. ¿Qué cambiarías de la asignatura de Cultura física y salud?

- ☐ 1.-Temas ☐ 4.- Instalaciones y Material
☐ 2.-Planificación y organización de la clase ☐ 5.- El profesor
☐ 3.- Tiempo y Horarios ☐ 6.-Otro _____
☐ 7.-Nada

Permisos en Instituciones



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN ☐ SECRETARÍA ACADÉMICA / Dirección del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

Oficio No. DSENMS 140/2016

M.C. MARIO A. GONZÁLEZ DE LEÓN

Director de la Escuela y Preparatoria Técnica Médica

Presente.-

Con un cordial saludo me permito solicitarle su autorización, para facilitar el acceso a la Dependencia a su digno cargo, a la **M.A.F y D. Erika Gadea Cavazos**, maestra de la Facultad de Organización Deportiva, para realizar una entrevista con el Coordinador de la unidad de aprendizaje de Cultura Física y Salud, así como aplicar una encuesta a una muestra de población de estudiantes y docentes, durante los meses de marzo, abril y mayo del presente, con el objetivo de realizar un estudio relevante para esta Dirección, con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad que permitan elevar la calidad de los programas, proyectos y actualización disciplinaria en esta unidad de aprendizaje.

La **Mtra. Gadea**, desea efectuar una plática previa con el personal de contacto que designe usted, para presentarle la metodología que utilizará en la selección de la muestra y aplicación de las encuestas.

Sin más por el momento y esperando contar con su apoyo, en brindarle las facilidades necesarias a la docente, quedo a sus apreciables órdenes.

Atentamente,

"Alere Flammam Veritatis"

Monterrey, N.L., marzo 14 de 2016



UANL

DR. FERNANDO JAVIER GÓMEZ TRIANA
Director del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

*margarita



·Visión·
2020
UANL

"Educación de clase mundial,
un compromiso social"

Biblioteca Universitaria "Raúl Rangel Frías", 4° Piso

Av. Alfonso Reyes N° 4000 Norte

C.P. 64440. Monterrey, Nuevo León, México

Tels.: (81) 8329 4121 • 8329 4122 / Fax: (81) 8329 4000, ext. 6608



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN ☐ SECRETARÍA ACADÉMICA / Dirección del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

Oficio No. DSENMS 140/2016

M.C. FERNANDO RODRÍGUEZ GUITÉRREZ

Director de la E.I. y P.T. Álvaro Obregón

Presente.-

Con un cordial saludo me permito solicitarle su autorización, para facilitar el acceso a la Dependencia a su digno cargo, a la **M.A.F y D. Erika Gadea Cavazos**, maestra de la Facultad de Organización Deportiva, para realizar una entrevista con el Coordinador de la unidad de aprendizaje de Cultura Física y Salud, así como aplicar una encuesta a una muestra de población de estudiantes y docentes, durante los meses de marzo, abril y mayo del presente, con el objetivo de realizar un estudio relevante para esta Dirección, con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad que permitan elevar la calidad de los programas, proyectos y actualización disciplinaria en esta unidad de aprendizaje.

La **Mtra. Gadea**, desea efectuar una plática previa con el personal de contacto que designe usted, para presentarle la metodología que utilizará en la selección de la muestra y aplicación de las encuestas.

Sin más por el momento y esperando contar con su apoyo, en brindarle las facilidades necesarias a la docente, quedo a sus apreciables órdenes.

Atentamente,
"Alere Flammam Veritatis"

Monterrey, N.L., marzo 14 de 2016



UANL

DR. FERNANDO JAVIER GÓMEZ TRIANA
Director del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

*margarita

**U.A.N.L.
E.I.A.O.**

03 MAY 2016

Deyanira Díaz
**Recibido
Dirección**



**Visión
2020
UANL**

"Educación de clase mundial,
un compromiso social"

Biblioteca Universitaria "Raúl Rangel Frías", 4° Piso
Av. Alfonso Reyes N° 4000 Norte

C.P. 64440. Monterrey, Nuevo León, México

Tels.: (81) 8329 4121 • 8329 4122 / Fax: (81) 8329 4000, ext. 6608



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN ☐ SECRETARÍA ACADÉMICA / Dirección del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

Oficio No. DSENMS 140/2016

M.C. ROBERTO MARTÍNEZ CHITOY
Director de la Escuela Preparatoria No. 23

Presente.-

Con un cordial saludo me permito solicitarle su autorización, para facilitar el acceso a la Dependencia a su digno cargo, a la **M.A.F y D. Erika Gadea Cavazos**, maestra de la Facultad de Organización Deportiva, para realizar una entrevista con el Coordinador de la unidad de aprendizaje de Cultura Física y Salud, así como aplicar una encuesta a una muestra de población de estudiantes y docentes, durante los meses de marzo, abril y mayo del presente, con el objetivo de realizar un estudio relevante para esta Dirección, con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad que permitan elevar la calidad de los programas, proyectos y actualización disciplinaria en esta unidad de aprendizaje.

La **Mtra. Gadea**, desea efectuar una plática previa con el personal de contacto que designe usted, para presentarle la metodología que utilizará en la selección de la muestra y aplicación de las encuestas.

Sin más por el momento y esperando contar con su apoyo, en brindarle las facilidades necesarias a la docente, quedo a sus apreciables órdenes.

Atentamente,
"Alere Flammam Veritatis"
Monterrey, N.L., marzo 14 de 2016

DR. FERNANDO JAVIER GÓMEZ TRIANA
Director del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

*margarita



UANL

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS
DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR

Recibí Ma. Isabel Alonso Gra
[Signature]

Abr 27, 2016 6:05 pm



**Visión
2020
UANL**

*"Educación de clase mundial,
un compromiso social"*

Biblioteca Universitaria "Raúl Rangel Frías", 4° Piso
Av. Alfonso Reyes N° 4000 Norte

C.P. 64440. Monterrey, Nuevo León, México
Tels.: (81) 8329 4121 • 8329 4122 / Fax: (81) 8329 4000, ext. 6608



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN ☐ SECRETARÍA ACADÉMICA / Dirección del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

Oficio No. DSENMS 482/2016

M.C. ROBERTO MARTÍNEZ CHITOY

Director de la Escuela Preparatoria No. 23 (Santa Catarina)

Presente.-

Con un cordial saludo me permito solicitarle su autorización, para facilitar el acceso a la Dependencia a su digno cargo, a la **M.A.F y D. Erika Gadea Cavazos**, maestra de la Facultad de Organización Deportiva, para realizar una entrevista con el Coordinador de la unidad de aprendizaje de Cultura Física y Salud, así como aplicar una encuesta a una muestra de población de estudiantes y docentes, durante este semestre agosto – diciembre 2016, con el objetivo de realizar un estudio relevante para esta Dirección, para identificar las áreas de oportunidad que permitan elevar la calidad de los programas, proyectos y actualización disciplinaria en esta unidad de aprendizaje.

La **Mtra. Gadea**, desea efectuar una plática previa con el personal de contacto que designe usted, para presentarle la metodología que utilizará en la selección de la muestra y aplicación de las encuestas.

Sin más por el momento y esperando contar con su apoyo en brindarle las facilidades necesarias a la docente, quedo a sus apreciables órdenes.

Atentamente,

"Alere Flamam Veritatis"

Monterrey, N.L., septiembre 01 de 2016



U.A.N.L.

DR. FERNANDO JAVIER GÓMEZ TRIANA
Director del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

*margarita



**Visión
2020
UANL**

"Educación de clase mundial,
un compromiso social"

Biblioteca Universitaria "Raúl Rangel Frías", 4º Piso
Av. Alfonso Reyes N° 4000 Norte

C.P. 64440, Monterrey, Nuevo León, México

Tels.: (81) 8329 4121 • 8329 4122 / Fax: (81) 8329 4000, ext. 6608



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN ☐ SECRETARÍA ACADÉMICA / Dirección del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

Oficio No. DSENMS 140/2016

M.E.S. JAIME CÉSAR TRIANA CONTRERAS
Coordinador de la Escuela Preparatoria No. 25

Presente.-

Con un cordial saludo me permito solicitarle su autorización, para facilitar el acceso a la Dependencia a su digno cargo, a la **M.A.F y D. Erika Gadea Cavazos**, maestra de la Facultad de Organización Deportiva, para realizar una entrevista con el Coordinador de la unidad de aprendizaje de Cultura Física y Salud, así como aplicar una encuesta a una muestra de población de estudiantes y docentes, durante los meses de marzo, abril y mayo del presente, con el objetivo de realizar un estudio relevante para esta Dirección, con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad que permitan elevar la calidad de los programas, proyectos y actualización disciplinaria en esta unidad de aprendizaje.

La **Mtra. Gadea**, desea efectuar una plática previa con el personal de contacto que usted designe, para presentarle la metodología que utilizará en la selección de la muestra y aplicación de las encuestas.

Sin más por el momento y esperando contar con su apoyo, en brindarle las facilidades necesarias a la docente, quedo a sus apreciables órdenes.

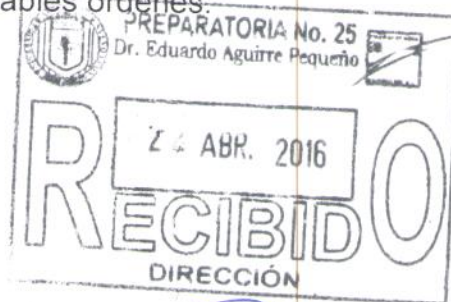
Atentamente,
"Alere Flammam Veritatis"
Monterrey, N.L., marzo 14 de 2016



UANL

DR. FERNANDO JAVIER GÓMEZ TRIANA DIRECCIÓN DE ESTUDIOS
Director del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

*margarita





UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN ☐ SECRETARÍA ACADÉMICA / Dirección del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

Oficio No. DSENMS 140/2016

M.C. CARLOS TORRES GONZÁLEZ
Director de la Escuela Preparatoria No. 22

Presente.-

Con un cordial saludo me permito solicitarle su autorización, para facilitar el acceso a la Dependencia a su digno cargo, a la **M.A.F y D. Erika Gadea Cavazos**, maestra de la Facultad de Organización Deportiva, para realizar una entrevista con el Coordinador de la unidad de aprendizaje de Cultura Física y Salud, así como aplicar una encuesta a una muestra de población de estudiantes y docentes, durante los meses de marzo, abril y mayo del presente, con el objetivo de realizar un estudio relevante para esta Dirección, con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad que permitan elevar la calidad de los programas, proyectos y actualización disciplinaria en esta unidad de aprendizaje.

La **Mtra. Gadea**, desea efectuar una plática previa con el personal de contacto que designe usted, para presentarle la metodología que utilizará en la selección de la muestra y aplicación de las encuestas.

Sin más por el momento y esperando contar con su apoyo, en brindarle las facilidades necesarias a la docente, quedo a sus apreciables órdenes.

Atentamente,
"Alere Flammam Veritatis"
Monterrey, N.L., marzo 14 de 2016



UANL

DR. FERNANDO JAVIER GÓMEZ TRIANA
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS
DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR
Director del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

*margarita



83 77 00 77.
ext=112



**Visión
2020
UANL**

*"Educación de clase mundial,
un compromiso social"*

Biblioteca Universitaria "Raúl Rangel Frías", 4° Piso
Av. Alfonso Reyes N° 4000 Norte
C.P. 64440. Monterrey, Nuevo León, México
Tels.: (81) 8329 4121 • 8329 4122 / Fax: (81) 8329 4000, ext. 6608



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN ☐ SECRETARÍA ACADÉMICA / Dirección del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

Oficio No. DSENMS 140/2016

M.C. SANDRA ELIZABETH DEL RIO MUÑOZ
Directora de la Escuela Preparatoria No. 16

Presente.-

Con un cordial saludo me permito solicitarle su autorización, para facilitar el acceso a la Dependencia a su digno cargo, a la **M.A.F y D. Erika Gadea Cavazos**, maestra de la Facultad de Organización Deportiva, para realizar una entrevista con el Coordinador de la unidad de aprendizaje de Cultura Física y Salud, así como aplicar una encuesta a una muestra de población de estudiantes y docentes, durante los meses de marzo, abril y mayo del presente, con el objetivo de realizar un estudio relevante para esta Dirección, con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad que permitan elevar la calidad de los programas, proyectos y actualización disciplinaria en esta unidad de aprendizaje.

La **Mtra. Gadea**, desea efectuar una plática previa con el personal de contacto que designe usted, para presentarle la metodología que utilizará en la selección de la muestra y aplicación de las encuestas.

Sin más por el momento y esperando contar con su apoyo, en brindarles las facilidades necesarias a la docente, quedo a sus apreciables órdenes.

Atentamente,
"Alere Flammam Veritatis"

Monterrey, N.L., marzo 14 de 2016

DR. FERNANDO JAVIER GÓMEZ TRIANA
Director del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

*margarita



UANL

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS
DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR



20 ABR 2016
Milton Rubio
RECIBIDO
DIRECCIÓN



**Visión
2020
UANL**

*"Educación de clase mundial,
un compromiso social"*

Biblioteca Universitaria "Raúl Rangel Frías", 4° Piso
Av. Alfonso Reyes N° 4000 Norte

C.P. 64440. Monterrey, Nuevo León, México
Tels.: (81) 8329 4121 • 8329 4122 / Fax: (81) 8329 4000, ext. 6608



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN ☐ SECRETARÍA ACADÉMICA / Dirección del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

Oficio No. DSENMS 140/2016

M.E.S. MAURICIO BENAVIDES VILLANUEVA

Director de la Escuela Preparatoria No. 15

Presente.-

Con un cordial saludo me permito solicitarle su autorización, para facilitar el acceso a la Dependencia a su digno cargo en la Unidad Florida y Madero, a la **M.A.F y D. Erika Gadea Cavazos**, maestra de la Facultad de Organización Deportiva, para realizar una entrevista con el Coordinador de la unidad de aprendizaje de Cultura Física y Salud, así como aplicar una encuesta a una muestra de población de estudiantes y docentes, durante los meses de marzo, abril y mayo del presente, con el objetivo de realizar un estudio relevante para esta Dirección, con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad que permitan elevar la calidad de los programas, proyectos y actualización disciplinaria en esta unidad de aprendizaje.

La **Mtra. Gadea**, desea efectuar una plática previa con el personal de contacto que designe usted, para presentarle la metodología que utilizará en la selección de la muestra y aplicación de las encuestas.

Sin más por el momento y esperando contar con su apoyo, en brindarle las facilidades necesarias a la docente, quedo a sus apreciables órdenes.

Atentamente,

"Alere Flamman Veritatis"

Monterrey, N.L., marzo 14 de 2016

DR. FERNANDO JAVIER GÓMEZ TRIANA
Director del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

*margarita



UANL

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS
DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR



PREPARATORIA 15
UNIDAD MADERO
SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA

Recibi
25/03/16
Nancy Hdz



**Visión
2020
UANL**

*"Educación de clase mundial,
un compromiso social"*

Biblioteca Universitaria "Raúl Rangel Frías", 4° Piso

Av. Alfonso Reyes N° 4000 Norte

C.P. 64440. Monterrey, Nuevo León, México

Tels.: (81) 8329 4121 • 8329 4122 / Fax: (81) 8329 4000, ext. 6608



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN ☐ SECRETARÍA ACADÉMICA / Dirección del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

Oficio No. DSENMS 140/2016

M.R.H. ANA MARÍA GÓMEZ VALDÉS
Directora de la Escuela Preparatoria No. 9

Presente.-

Con un cordial saludo me permito solicitarle su autorización, para facilitar el acceso a la Dependencia a su digno cargo, a la **M.A.F y D. Erika Gadea Cavazos**, maestra de la Facultad de Organización Deportiva, para realizar una entrevista con el Coordinador de la unidad de aprendizaje de Cultura Física y Salud, así como aplicar una encuesta a una muestra de población de estudiantes y docentes, durante los meses de marzo, abril y mayo del presente, con el objetivo de realizar un estudio relevante para esta Dirección, con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad que permitan elevar la calidad de los programas, proyectos y actualización disciplinaria en esta unidad de aprendizaje.

La **Mtra. Gadea**, desea efectuar una plática previa con el personal de contacto que designe usted, para presentarle la metodología que utilizará en la selección de la muestra y aplicación de las encuestas.

Sin más por el momento y esperando contar con su apoyo, en brindarle las facilidades necesarias a la docente, quedo a sus apreciables órdenes.

Atentamente,

"Alere Flammam Veritatis"

Monterrey, N.L., marzo 14 de 2016



UANL

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS
DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR

DR. FERNANDO JAVIER GÓMEZ TRIANA
Director del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

*margarita



Visión
2020
UANL

"Educación de clase mundial,
un compromiso social"

Gloria Salas
Gloria Salas

Biblioteca Universitaria "Raúl Rangel Frías", 4° Piso
Av. Alfonso Reyes N° 4000 Norte

C.P. 64440. Monterrey, Nuevo León, México

Tels.: (81) 8329 4121 • 8329 4122 / Fax: (81) 8329 4000, ext. 6608



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN ☐ SECRETARÍA ACADÉMICA / Dirección del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

Oficio No. DSENMS 140/2016

MTRA. MA. GPE. IDOLINA LEAL LOZANO
Director de la Escuela Preparatoria No. 7

Presente.-

Con un cordial saludo me permito solicitarle su autorización, para facilitar el acceso a la Dependencia a su digno cargo en la Unidad de Puentes y Oriente, a la **M.A.F y D. Erika Gadea Cavazos**, maestra de la Facultad de Organización Deportiva, para realizar una entrevista con el Coordinador de la unidad de aprendizaje de Cultura Física y Salud, así como aplicar una encuesta a una muestra de población de estudiantes y docentes, durante los meses de marzo, abril y mayo del presente, con el objetivo de realizar un estudio relevante para esta Dirección, con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad que permitan elevar la calidad de los programas, proyectos y actualización disciplinaria en esta unidad de aprendizaje.

La **Mtra. Gadea**, desea efectuar una plática previa con el personal de contacto que designe usted, para presentarle la metodología que utilizará en la selección de la muestra y aplicación de las encuestas.

Sin más por el momento y esperando contar con su apoyo, en brindarle las facilidades necesarias a la docente, quedo a sus apreciables órdenes.

Atentamente,
"Alere Flammam Veritatis"

Monterrey, N.L., marzo 14 de 2016



UANL

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS
DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR

DR. FERNANDO JAVIER GÓMEZ TRIANA
Director del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

*margarita

[Firma]
22-04-16



SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA



**Visión
2020
UANL**

"Educación de clase mundial,
un compromiso social"

Biblioteca Universitaria "Raúl Rangel Frías", 4° Piso

Av. Alfonso Reyes N° 4000 Norte

C.P. 64440. Monterrey, Nuevo León, México

Tels.: (81) 8329 4121 • 8329 4122 / Fax: (81) 8329 4000, ext. 6608



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN ☐ SECRETARÍA ACADÉMICA / Dirección del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

Oficio No. DSENMS 140/2016

M.E.C. LINDA ANGÉLICA OSORIO CASTILLO

Directora de la Escuela Preparatoria No. 3

Presente.-

Con un cordial saludo me permito solicitarle su autorización, para facilitar el acceso a la Dependencia a su digno cargo, a la **M.A.F y D. Erika Gadea Cavazos**, maestra de la Facultad de Organización Deportiva, para realizar una entrevista con el Coordinador de la unidad de aprendizaje de Cultura Física y Salud, así como aplicar una encuesta a una muestra de población de estudiantes y docentes, durante los meses de marzo, abril y mayo del presente, con el objetivo de realizar un estudio relevante para esta Dirección, con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad que permitan elevar la calidad de los programas, proyectos y actualización disciplinaria en esta unidad de aprendizaje.

La **Mtra. Gadea**, desea efectuar una plática previa con el personal de contacto que designe usted, para presentarle la metodología que utilizará en la selección de la muestra y aplicación de las encuestas.

Sin más por el momento y esperando contar con su apoyo, en brindarle las facilidades necesarias a la docente, quedo a sus apreciables órdenes.

Atentamente,

"Alere Flammas Veritatis"

Monterrey, N.L., marzo 14 de 2016



UANL

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS
DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR

DR. FERNANDO JAVIER GÓMEZ TRIANA
Director del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

*margarita



**Visión
2020
UANL**

*"Educación de clase mundial,
un compromiso social"*

Biblioteca Universitaria "Raúl Rangel Frías", 4° Piso
Av. Alfonso Reyes N° 4000 Norte

C.P. 64440. Monterrey, Nuevo León, México

Tels.: (81) 8329 4121 • 8329 4122 / Fax: (81) 8329 4000, ext. 6608



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN ☐ SECRETARÍA ACADÉMICA / Dirección del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

Oficio No. DSENMS 140/2016

ING. JOSÉ ÁNGEL OVALLE GONZÁLEZ

Director de la Escuela Preparatoria No. 2

Presente.-

Con un cordial saludo me permito solicitarle su autorización, para facilitar el acceso a la Dependencia a su digno cargo, a la **M.A.F y D. Erika Gadea Cavazos**, maestra de la Facultad de Organización Deportiva, para realizar una entrevista con el Coordinador de la unidad de aprendizaje de Cultura Física y Salud, así como aplicar una encuesta a una muestra de población de estudiantes y docentes, durante los meses de marzo, abril y mayo del presente, con el objetivo de realizar un estudio relevante para esta Dirección, con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad que permitan elevar la calidad de los programas, proyectos y actualización disciplinaria en esta unidad de aprendizaje.

La **Mtra. Gadea**, desea efectuar una plática previa con el personal de contacto que designe usted, para presentarle la metodología que utilizará en la selección de la muestra y aplicación de las encuestas.

Sin más por el momento y esperando contar con su apoyo, en brindarle las facilidades necesarias a la docente, quedo a sus apreciables órdenes.

Atentamente,

"Alere Flammam Veritatis"

Monterrey, N.L., marzo 14 de 2016



UANL

DR. FERNANDO JAVIER GÓMEZ TRIANA
Dirección de Estudios del Nivel Medio Superior
Director del Sistema de Estudios del Nivel Medio Superior

*margarita

PREPARATORIA No. 2



DIRECCIÓN

ahayto
25/4/16



**Visión
2020
UANL**

*"Educación de clase mundial,
un compromiso social"*

Biblioteca Universitaria "Raúl Rangel Frías", 4° Piso
Av. Alfonso Reyes N° 4000 Norte

C.P. 64440. Monterrey, Nuevo León, México

Tels.: (81) 8329 4121 • 8329 4122 / Fax: (81) 8329 4000, ext. 6608